

Vivre Ensemble en Salarbure



Association d'aide à domicile

LIVRET D'ACCUEIL

Agrément qualité délivré par la Préfecture N° 2014178-0009
Autorisation délivrée par le Conseil Général N°4071/09

8 bis, rue de la Poste
66440 TORREILLES
Téléphone : 04.68.28.58.51
Fax : 04.68.28.33.39

SIRET : 300 333 937 00021



Services aux personnes à domicile (NF311)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X50-056. Elle garantit que les respects de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par

AFNOR Certification 11, rue Francis de Pressencé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France



SOMMAIRE

Couverture	P 1
Sommaire	P 2
Le mot du Président	P 3
Présentation de l'Association	P 4
Nos coordonnées	P 5
Zone d'intervention	P 6
Le Conseil d'Administration	P 7
Organigramme	P 8
Engagement qualité client	P 9
Activité assurées par les Aides à Domicile	P 10
Aides financières possibles	P 11-12
Lettre d'engagement qualité.....	P 13
Le déroulement et la qualité	P 14-15
Mode d'évaluation et coordination	P 15
Du personnel qualifié à votre service	P 16
Conditions générales de remplacement	P 17
Petites règles à suivre	P 18-19
Tarifs	P 19
Les avantages/contraintes	P 20
Notre déontologie	P 21-22
Le règlement de fonctionnement	P23-24-25-26
Expression du bénéficiaire et recours en cas de litiges ..	P 27
Charte de l'association	P 28-29-30
Abréviations	P 31

LE MOT DU PRESIDENT

Madame, Monsieur,

Créée en 1973 L'association « Vivre Ensemble en Salanque » assure un service d'accompagnement et d'aide à domicile (SAAD).

Le fonctionnement de notre service s'appuie sur des processus clairement identifiés permettant de mener à bien nos missions, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et ce dans un souci de progrès constant et d'entière satisfaction de nos usagers, de leur famille, de nos salariés et de nos partenaires.

Nous sommes certifiés NF Service « Service aux personnes à domicile » depuis 2013 et dans cadre nous sommes contrôlés chaque année par l'AFNOR. Cette certification est la garantie d'un service de qualité. Les conclusions du dernier contrôle effectué en mars 2016 mettent d'ailleurs en évidence notre politique qualité : « les éléments donnent confiance dans la maîtrise de la qualité de service de l'association Vivre Ensemble en Salanque ».

Nous nous sommes également engagés depuis 2016 à respecter les principes de la charte nationale qualité des services à la personne et de ce fait nous sommes répertoriés dans l'annuaire des services à la personne sur le site internet de la Direction Générale des entreprises.

Notre prochain objectif en matière de démarche qualité et qui fait partie du plan d'action de notre nouveau projet de service 2016/2021 est l'obtention du label CAP HANDEO qui a été créé en 2007 par des associations, fédérations et unions nationales du handicap, pour permettre aux personnes en situation de handicap vivant à leur domicile de trouver dans leur proximité des services à la personne (SAP) compétents et adaptés, quels que soient la nature de leur handicap, leur lieu de résidence ou leurs ressources.

Enfin, je tiens à souligner que la qualité de notre travail a de nouveau été soulignée, lors de l'évaluation externe de notre service qui est une obligation réglementaire. Les efforts faits ces deux dernières années par l'association ont été constatés. L'évaluateur a ainsi fait remarquer qu'il s'agissait du « meilleur score qu'il ait eu sur les 200 évaluations qu'il avait pu faire ». Vous trouverez en pièce jointe le rapport d'évaluation externe qui date du 13 juillet 2016.

Pour conclure, afin d'améliorer encore notre efficacité l'association a intégré le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS), constitué par Présence infirmière, Présence 66 et l'ASSAD de Thuir. Cette coopération permettra de poursuivre l'amélioration de notre qualité de service, sans nul doute très profitable à nos bénéficiaires, à leurs familles et aux salariés de l'association.

Ce livret d'accueil vous permettra donc de découvrir notre association, son projet, ses valeurs et son organisation.

Je vous remercie de votre confiance,

Dr Marc MEDINA
Maire de Torreilles
Président du Conseil d'Administration

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Créée en 1973 « Vivre Ensemble en Salanque » est une association de services d'aides aux personnes, loi 1901, adhérente à la Fédération Nationale « UNA » (Union Nationale de l'Aide et des Soins à Domicile).

L'association dispose de l'agrément qualité service à la personne délivré par l'Etat, et le Conseil Général des Pyrénées Orientales lui a accordé le statut d'établissement social par arrêté.

Elle est également certifiée Label Qualité Afnor depuis mai 2013.

« Vivre Ensemble en Salanque » est dirigée par un Conseil d'administration constitué de membres bénévoles qui élisent un Président, un Trésorier ainsi qu'un Secrétaire. Ils se réunissent avec la Direction, afin de fixer les grandes orientations concernant le développement de l'activité de l'association. Une assemblée générale est organisée annuellement.



NOS COORDONNEES

Association d'Aide à Domicile « VIVRE ENSEMBLE EN SALANQUE »

8 bis, rue de la poste
66440 TORREILLES
Tél : 04.68.28.58.51 Fax : 04.68.28.33.39
Email : vivre.ensemble.salanque@gmail.com

Association Loi 1901

Accueil physique :

Lundi, mardi, jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30
Mercredi, vendredi de 8h à 12h

Accueil téléphonique :

Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30
Le vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30

Une permanence téléphonique est assurée les week-ends et jours fériés



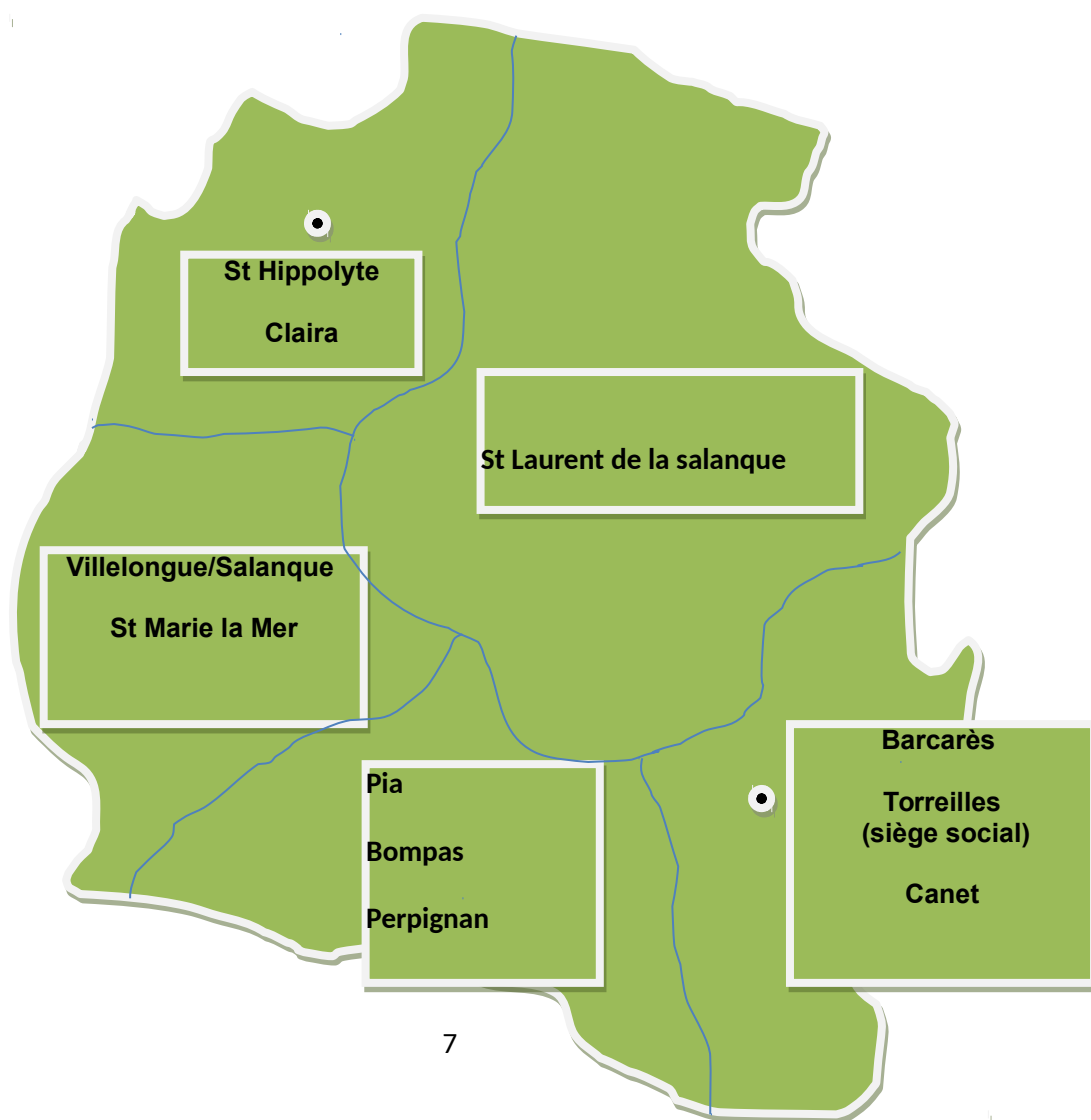
Prestations des intervenants du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés.


En dehors des heures d'ouverture, un message peut être laissé sur notre répondeur.

Vous avez des difficultés pour vous déplacer ou vous n'avez pas de moyens de transport, nous pouvons venir vous rencontrer à votre domicile, sur rendez-vous.

ZONE D'INTERVENTION

St LAURENT de la SALANQUE, PIA, CLAIRA, BOMPAS, LE BARCARES, TORREILLES, St HIPPOLYTE, Ste MARIE la MER, VILLELONGUE de la SALANQUE et éventuellement le secteur de la Grande Salanque, Canet en Roussillon, Perpignan Nord...





LE BUREAU

Il est constitué de membres bénévoles qui sont chargés de l'administration générale de l'Association

LE PRESIDENT

Dr Marc MEDINA, Maire de TORREILLES

VICE PRESIDENT

M. Pierre ROIG, Maire de STE MARIE LA MER

SECRETAIRE

Mme Hélène MALE

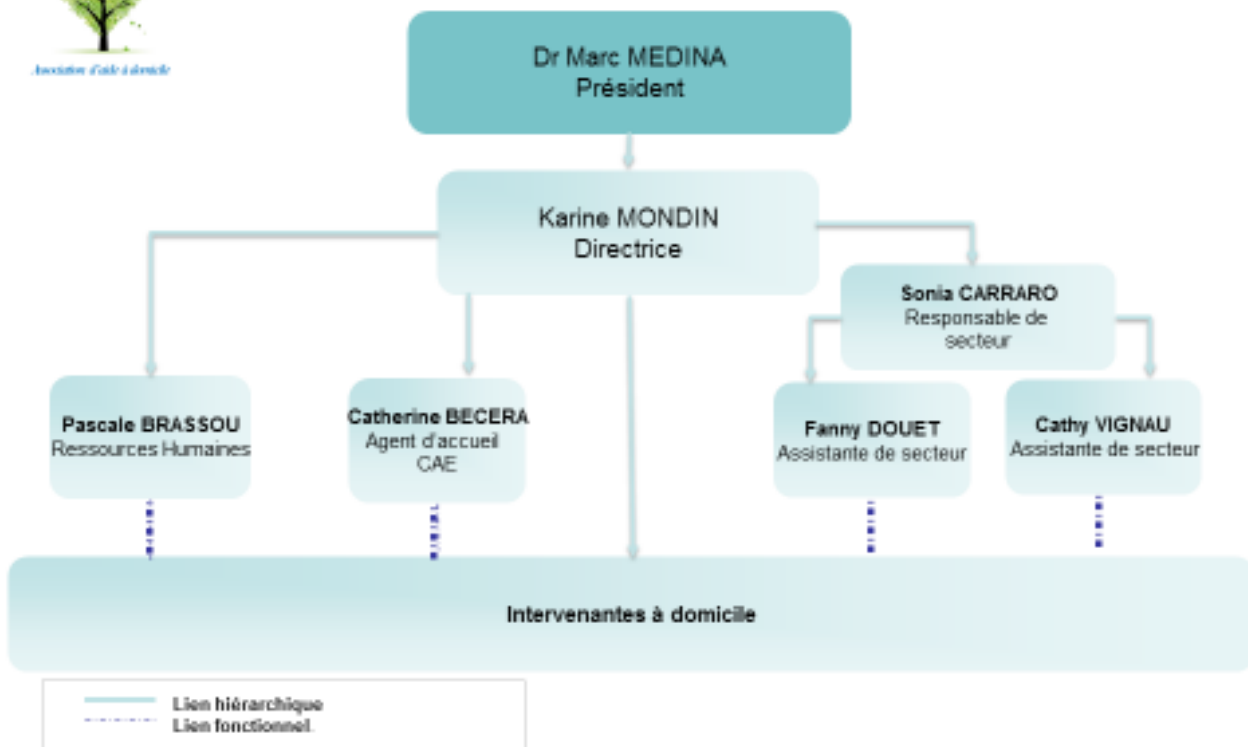
TRESORIER

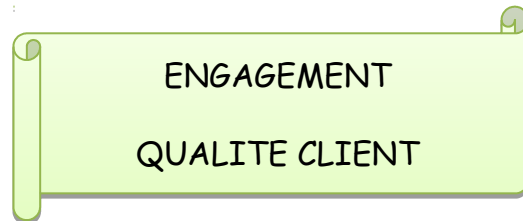
M. Daniel GAUTHIER

L'ORGANIGRAMME












Organigramme – Association Vivre Ensemble en Salanque





ENGAGEMENT
QUALITE CLIENT

-  Vous apporter une réponse dans les 48h qui suivent votre appel.
-  Faire chez vous une évaluation personnalisée et gratuite, réalisée par un professionnel compétent.
-  Construire avec vous une solution qui réponde à vos besoins et vos attentes.
-  Vous aider à rechercher des financements pour mettre en place la solution adaptée à vos ressources.
-  Service de qualité en continuité 7 jours sur 7.
-  Assurer les remplacements en cas d'absence du personnel.
-  Un accueil courtois, pour garantir une écoute d'un service administratif disponible du lundi au vendredi.
-  Suivre votre dossier de façon personnalisée et prendre en compte vos éventuelles réclamations, en vous donnant des informations claires et précises.
-  Professionnalisme, qualification et formation continue des salariés.



LES ACTIVITES ASSUREES PAR LES AIDES A DOMICILE

L'Association d'aide à domicile a obtenu l'Agrément Qualité n° 2014178-0009 délivré le 27/06/2014 par la Préfecture de Perpignan et l'autorisation du Conseil Général délivrée par arrêté n°4071/09 du 11/01/2010.

Elle effectue ainsi les activités suivantes :

Les activités courantes :

- l'entretien de votre domicile,
- l'entretien de votre linge, le raccommodage, le repassage,
- la préparation des repas,
- les courses,
- effectuer vos démarches administratives simples,
- vous accompagner dans vos petits déplacements proches de votre domicile,
- garde malade à l'exclusion des soins.

Les activités spécifiques :

Seules les Auxiliaires de vie sont habilitées à :

- aide à la toilette et à l'habillage,
- donner les médicaments, à condition qu'ils soient préparés par un tiers (infirmière ou famille).

Limites d'interventions :

D'une manière générale toutes les tâches qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité des personnes, et tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées des usagers de l'association, sont interdites. On peut citer par exemple :

- Les travaux en hauteur à plus de deux mètres du sol (même muni d'échelle ou échafaudage),
- l'utilisation d'outillages nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que les matériels spécifiques d'aide aux malades pour lesquels l'employé a été formé),
- la manipulation d'appareils non conformes aux normes et exigences de sécurité individuelle,
- soulever les charges lourdes (+ de 15kg pour une femme),

- utiliser votre propre véhicule ou se faire conduire par vous-même (sauf cas dûment stipulés au contrat et pour lesquels les assurances correspondantes ont bien été prises),
- correspondre avec votre téléphone pour tout autre motif que les appels de service avec l'association et les organismes médicaux, d'urgences et autres justifiés par le service à la personne,
- utiliser vos moyens de paiements (chéquiers, carte bancaire...), ni signer à votre place aucun document quel qu'il soit. Les courses doivent être notées sur un cahier avec un décompte de l'argent confié et rendu et les tickets de caisse doivent y être joints.

Pour toute question particulière, ne pas hésiter à demander conseil au responsable de l'association avant de prendre une décision.



LES AIDES FINANCIERES POSSIBLES

Le coût d'une intervention à domicile peut être pris en charge totalement ou partiellement en fonction de vos ressources, selon la participation du financeur principal.

Les caisses de retraite

Démarches à suivre : L'association détermine votre caisse de retraite principale et complète le dossier correspondant. Sont joints à ce dossier un détail de vos revenus et une évaluation de votre niveau de dépendance.

Montant de l'aide financière : Il varie en fonction de vos revenus.

Conditions : Être retraité et autonome (GIR 5 ou 6).

Pour constituer un dossier de prise en charge, les principales pièces à fournir sont les suivantes :

- le dernier avis d'imposition (ou de non-imposition),
- les justificatifs de vos revenus,
- un relevé d'identité bancaire,
- un certificat médical,
- une copie de la pièce d'identité et de l'attestation vitale.

Le Conseil Général

L'A.P.A. (Allocation Personnalisée Autonomie)

Démarches à suivre : L'association détermine si votre niveau de dépendance justifie un recours à l'A.P.A. Sont joints au dossier un détail de vos revenus et un certificat médical détaillé de votre médecin traitant. (dossier à retirer à la mairie de votre domicile).

Une équipe médico-sociale (EMS) du Conseil Général viendra évaluer plus précisément votre niveau de dépendance.

Une commission statue sur votre dossier, décide d'une éventuelle prise en charge et vous envoie un plan d'aide indiquant le nombre d'heures financées.

Montant de l'aide financière : Il varie en fonction de vos revenus et de votre niveau de dépendance (GIR 1 à GIR 4).

Conditions : Avoir plus de 60 ans et rencontrer des difficultés à accomplir les gestes ordinaires de la vie courante.

L'Aide Sociale :

Démarches à suivre : Déposer une demande au Centre Communal d'Action Sociale (en mairie).

Montant de l'aide financière : totale, partielle ou rejet.

Conditions : Avoir 65 ans (ou 60 ans en cas d'inaptitude au travail) ; disposer de ressources annuelles inférieures à 8907.34 euros pour une personne seule et 14181.30 euros pour un ménage (chiffres avril 2011, allocation logement et retraite ancien combattant non comprises) ; et enfin résider en France de manière régulière (sans condition de nationalité). Les personnes handicapées peuvent aussi bénéficier de l'aide sociale (prestation de compensation du handicap).

MDPH :

Démarches à suivre : Prenez contact avec le service accueil et information de la MDPH de votre département. Celui-ci vous informera sur vos droits.

Montant de l'aide financière : Les montants alloués au titre de la Prestation de Compensation du Handicap ne peuvent pas dépasser les frais engagés.

Conditions : Être de façon stable et régulière sur le territoire français, avoir un handicap qui génère une difficulté absolue pour accomplir au moins une activité essentielle, avoir plus de 20 ans et moins de 60 ans.

Les Mutuelles

Démarches à suivre : Vous contactez votre mutuelle qui détermine si votre demande correspond à votre couverture complémentaire. Si votre demande peut être prise en charge, la mutuelle contacte alors un service d'aide à domicile.

Montant de l'aide financière : Il dépend de votre mutuelle.

Conditions : Voir avec votre mutuelle.

Suivi du dossier

L'association peut vous aider à assurer le montage et le suivi du dossier administratif ; elle peut vous accompagner dans l'établissement des dossiers de demande de prise en charge financière. Pour que la facture, qui vous sera adressée chaque mois, puisse être valablement établie, il vous est demandé de signer la fiche de vacations (heures arrivée et départ) que vous présentera l'intervenante. C'est ce document qui atteste des heures réellement effectuées à votre domicile.

Vous pouvez régler

- en espèces aux heures d'ouverture du secrétariat (un reçu est établi),
- par chèque libellé à l'ordre de « Vivre Ensemble en Salanque »,
- par prélèvement ou par CESU pré financé.



Lettre d'engagement qualité

L'association de services d'aide aux personnes à domicile « Vivre Ensemble en Salanque » a été créée en 1973 à l'initiative des acteurs sociaux de la Salanque. Elle dispense des prestations de maintien à domicile pour des personnes âgées, handicapées ou des familles en perte d'autonomie.

« Vivre Ensemble en Salanque » est une association à but non lucratif type loi 1901, adhérente à la Fédération Nationale « UNA » (Union Nationale de l'Aide et des Soins à Domicile) qui promeut les principes d'économie sociale pour une société citoyenne et une économie solidaire.

Entre 2010 et 2014, grâce à la participation active des communes membres, l'association a consolidé son organisation à la demande du Département. Elle s'est inscrite depuis dans un processus continu d'amélioration essentiellement motivé par l'intérêt général en faveur de son public et de son territoire.

Elle a ainsi obtenu la certification qualité NF Service « services aux personnes à domicile » délivrée par l'AFNOR en mai 2013, certification renouvelée en février 2015 suite à un audit externe.

Avec l'appui du réseau « UNA » l'association s'est engagée dans le programme de modernisation visant à adapter ses services aux besoins du territoire vers plus de coopération, de mutualisation, de diversification entre les structures.

L'association « Vivre Ensemble en Salanque » veut développer une conception renouvelée de l'accompagnement des personnes à leur domicile, notamment par l'intégration de l'ensemble des composantes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans le processus de décision.

Le projet de service de l'association vient d'être renouvelé et les objectifs sont de remplir au mieux les missions d'intérêt général, des missions d'accompagnement et de compensation de la perte d'autonomie et des missions de prévention.

L'entrée de l'association le 25 octobre 2016 dans le Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale (GCSMS) « Présence S » est une étape supplémentaire dans la réalisation de ces objectifs.

Cette intégration va apporter :

- **Pour les personnes accompagnées et leurs aidants** : une meilleure visibilité des prestations et une coordination globale de l'accompagnement, à travers un acteur et guichet unique ; la continuité de service ; la limitation des risques de ruptures dans le parcours de santé ; l'accès à une équipe pluridisciplinaire ; ...

- **Pour les professionnels** : une interdisciplinarité et une coordination des équipes de l'aide et des soins renforcées, la richesse de la diversité des compétences, ...
- **Pour les structures** : la polyvalence du service, permettant l'optimisation de la réponse aux besoins et de l'organisation du travail, la cohérence et la complémentarité des interventions, la structuration du partage d'informations et l'harmonisation des outils, une pluridisciplinarité renforcée, une culture professionnelle commune,
- **Pour le secteur** : l'identification d'un interlocuteur unique pour l'organisation de l'accompagnement à domicile et la sortie d'hospitalisation, le décloisonnement des interventions sociales et médico-sociales.

La Direction de l'association sera attentive à l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble du personnel et à l'atteinte des objectifs fixés annuellement.

Le Président
Dr Marc MEDINA

La Directrice
Karine MONDIN



DEROULEMENT DE LA QUALITE



Premier contact :

Par téléphone, par courrier, e-mail, fax ou en venant à nos permanences, vous nous avez fait part de votre besoin d'une aide à votre domicile (ou au domicile d'un parent). Ou bien, c'est un service social, une assistante sociale, un hôpital ou un organisme d'assurance qui nous transmet cette demande.

Dans tous les cas, notre première démarche est de vous rencontrer afin de faire une étude précise des nécessités. Dans le cas de personnes rendues fragiles par l'âge, la maladie ou un handicap, cette évaluation pourra se faire en concertation avec les organismes sociaux et de coordination (CLIC, AS, Conseil Général, CCAS...).

Dès cette rencontre, nous vous remettons ce **Livret d'Accueil**, véritable manuel d'utilisation de nos services. En fonction des éléments recueillis et après écoute de vos souhaits personnels, notre responsable vous conseille et oriente vers les solutions les mieux adaptées, soucieux d'une démarche éthique de service garantissant le bien-être de la personne à son domicile et dans le respect de vos intérêts.

Constitution du dossier :

Les dossiers de demande de subventions, exonérations et aides auxquelles vous pouvez prétendre sont constitués et envoyés aux organismes concernés (si ceux-ci n'ont pas déjà été réalisés par des services sociaux). Il pourra vous être demandé, de fournir des documents justificatifs. Dans le cas de prise en charge financière (par exemple APA), la mise en place du contrat peut être conditionnée par l'accord de l'organisme sollicité, si vous le souhaitez.

L'association Vivre Ensemble en Salanque, élabore ensuite une proposition des services ou prestations qu'elle peut mettre en place et établit le devis détaillé correspondant. Celui-ci comprendra, selon le cas :

- des prix des prestations,
- le montant de l'adhésion annuelle (fixée lors de l'assemblée générale) et de frais de fonctionnement de l'association,
- les modalités de l'intervention mentionneront, en particulier, la nature et la fréquence des services, le nombre de personnes devant intervenir, leurs qualifications et les tâches à effectuer.

Vous pouvez demander, à ce moment si vous le souhaitez, des aménagements qui vous semblent utiles.

A partir de cette proposition, vous demeurez libre de choisir en toute connaissance avant de vous engager.

Mise en place du dossier :

Votre décision étant prise, nous établissons le contrat, qui reprend tous les éléments de la proposition que vous avez choisie, ainsi que les conditions financières, et qui précisera nos engagements réciproques en termes de réalisation et de résiliation.

La signature de ce contrat concrétise l'existence de ces engagements, et le versement de l'adhésion vous sera demandé.

MODE D'EVALUATION COORDINATION

Vie du contrat :

Vous avez choisi notre association et tout est en ordre au plan des conditions.

Un(e) aide à domicile ou un(e) auxiliaire de vie est dépêché(e) à votre service. Nous lui avons donné une feuille de mission, vos coordonnées et le détail des tâches qu'elle doit effectuer, ainsi qu'un bordereau de travail.

Ces documents sont importants, car ils sont la clé du fonctionnement du contrat. Tous les mois le bordereau de travail, renseigné des heures effectuées au jour le jour, est transmis à notre secrétariat pour établissement de documents de paie.

Une facture correspondant aux prestations vous est transmise.

Modalité d'expression du client :

« **Vivre Ensemble en Salanque** » s'assure en permanence que les services soient conformes aux attentes, et que les relations des personnes sont saines et détendues.

Pour cela, nous maintenons un contact téléphonique fréquent, et effectuons des visites inopinées au domicile des usagers de l'association. Nous notons alors tous les problèmes que vous pouvez signaler, et qui vous créent gêne ou inquiétude. Nous veillons à y apporter efficacement des solutions, par la convocation de l'employé(e) pour lui donner des recommandations, et pouvant aller jusqu'au remplacement, si les choses ne rentrent pas dans l'ordre.

Un cahier de liaison permet de noter toutes les informations de service, à l'usage de l'ensemble des intervenants au domicile de la personne, ainsi que toutes les anomalies ou difficultés rencontrées.

De plus, une fois par an, et à chaque fin de contrat, nous vous soumettons un questionnaire de satisfaction écrit, à remplir et nous renvoyer. La lecture de celui-ci nous permet de réaliser des évaluations de la qualité de nos services et d'y apporter des améliorations.

Mode d'évaluation de la situation des bénéficiaires :

Celui-ci se fait à domicile, ou par téléphone, ou sur site, à minima une fois par an.



DU PERSONNEL QUALIFIE A VOTRE SERVICE

Pour vous aider, l'association emploie des aides à domicile qui ont pour mission d'accomplir un travail matériel, moral et social contribuant à votre maintien à domicile. Les activités de l'aide à domicile ne sauraient se limiter à des travaux ménagers. Elles permettent notamment aux bénéficiaires d'assurer leur indépendance et de maintenir des relations avec l'extérieur.

L'aide à domicile :

Les aides à domicile sont des salariées de l'Association. Elles disposent d'un contrat de travail et bénéficient de la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile. Il existe deux catégories de personnels en fonction de leurs niveaux de formation :

- **LES AGENTS A DOMICILE** interviennent auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de leurs activités (domestiques ou administratives simples) ou auprès des personnes ne pouvant plus accomplir seules, momentanément ou non, les activités domestiques et administratives simples.
- **LES AUXILIAIRES DE VIE SOCIALE** sont diplômées d'état, qualifiées pour effectuer un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne. Elles aident à faire ou font seules les tâches que les bénéficiaires sont dans l'incapacité de faire seuls.



Des séances de formation sont également mises en place pour les personnels travaillant dans le cadre de nos interventions, avec le concours d'organismes agréés. Celles-ci permettent de sensibiliser et de compléter les connaissances sur toute la problématique de l'aide aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie et le handicap.

Conditions générales de remplacement

En cas de **congés payés** ou **d'arrêt maladie** de votre aide à domicile vous avez deux solutions :

Vous ne désirez pas que l'on procède au remplacement de votre intervenante

OU

Vous désirez une remplaçante

Dans les second cas :

- Dans les 48h nous vous trouvons une aide à domicile qui correspond aux mieux à vos besoins.
- Nous la contactons pour la prévenir de ses futures interventions, lui remettons son planning modifié.



Attention : les jours et les horaires ne seront pas forcément les mêmes que votre intervenante titulaire.

PETITES REGLES A SUIVRE

Que faire si l'intervenante est absente ?

Votre intervenant ne vient pas comme à son habitude. Si l'association ne vous a pas encore contacté, vous devez contacter l'association systématiquement afin de l'avertir de cette absence.

Une fois averti, votre référent se charge alors d'organiser un remplacement. Si vous estimez qu'un remplacement n'est pas nécessaire, signalez-le à ce moment.

Le point important : vous devez avertir systématiquement l'association.

Vous devez vous absenter alors qu'une intervention est prévue

Des amis vous invitent à passer quelques jours sur la côte, c'est tentant mais des interventions sont prévues à ces dates, que faut-il faire ?

La première chose à faire est de prévenir au plus tôt votre référent pour qu'il puisse adapter au mieux la prestation. Avec lui vous pourrez décider soit d'annuler complètement les séances, soit de les déplacer.

Les points importants : vous devez avertir au plus tard 48 heures avant votre absence, si possible. En cas d'absence non signalée, l'association se verrait dans l'obligation de vous facturer la prestation.

Vous venez d'être hospitalisé

Vous bricolez, une mauvaise glissade et vous voilà à l'hôpital. Comme toujours, il convient que votre référent soit prévenu au plus tôt. Un parent, un voisin ou un ami pourront s'en charger à votre place si vous avez mis ce livret d'accueil en évidence.

Les points importants : vous devez avertir au plus tôt votre référent et toujours garder les coordonnées de votre référent à la disposition de vos proches.

Vous doutez du sérieux de l'intervention

Ponctualité, attitude, méthodes de travail : la prestation vous déçoit. Ne laissez surtout pas un malaise s'installer et faites rapidement part de vos remarques à votre référent, il saura agir en conséquence.

La plupart du temps, il s'agit de malentendus ou de consignes mal comprises. Si par contre les compétences de l'intervenant sont remises en cause, une autre personne vous sera alors présentée.

Le point important : ne pas hésiter à nous contacter.

Vous envoyez l'intervenant faire des courses

Si l'intervenant doit effectuer des achats, vous devez lui avancer de l'argent et respecter certaines règles :

- ne donner que de l'argent ou un chèque signé et à l'ordre du magasin concerné,
- notez sur le cahier la somme donnée à l'intervenant,

- au retour, vérifier la somme rendue ainsi que la conformité du ticket de caisse à votre liste de course et consignez là dans le cahier.

Le point important : à chaque mouvement d'argent, signer le cahier de liaison.

Vous aimeriez remercier votre intervenant

Au fil des semaines, une relation de confiance s'est probablement liée entre vous et l'intervenant, c'est normal mais notre déontologie nous empêche de recevoir un quelconque présent. Le travail d'intervenant à domicile peut être éprouvant et un simple remerciement représente déjà beaucoup.

Le point important : ne placez pas l'intervenant dans une situation délicate en lui offrant un cadeau, elle se verrait dans l'obligation de refuser.



LES TARIFS

Tarif Conseil départemental :	21.50 euros/heure
Tarif horaire sans prise en charge et mutuelle :	21.50 euros/heure
Tarif Caisses de retraite :	20.50 euros/heure
Kms pour les courses :	0.45 euros/kms

Ces tarifs sont révisés annuellement. Un courrier d'information vous sera adressé un mois avant la mise en place des nouveaux tarifs.

Pour toute prestation, un devis gratuit peut vous être remis

Les avantages de la gestion de
votre dossier par

Vivre Ensemble en Salanque

- Vous bénéficiez d'un tarif aménagé en fonction de la participation de votre caisse de retraite, variable selon vos ressources.
- Nous procédons aux remplacements de votre aide à domicile en cas de congés payés et de maladie, par du personnel de qualification identique, afin de vous assurer une continuité de service conformément au plan d'aide personnalisé.
- Vous pouvez prétendre à des réductions fiscales à hauteur des montants payés annuellement au titre des participations.
- En cas de dommages causés à votre domicile, c'est notre assurance qui sera engagée en cas de problème.
- Nous remplaçons votre aide à domicile si vous n'en êtes pas satisfait, sur réception d'un simple courrier explicatif de votre part.
- Vous n'êtes pas l'employeur, donc vous n'avez aucune responsabilité vis-à-vis de l'application du code du travail, et dans la gestion des accidents du travail.

Vos obligations vis-à-vis de

Vivre Ensemble en Salanque

- Vous vous engagez à payer les participations financières qui restent à votre charge.
- Le planning est effectué au bureau par nos responsables de secteurs, en respectant au maximum vos besoins.
- **Vous ne pouvez pas donc décider seul(e) de changer, vous n'êtes pas employeur.**
- Si vous vous absentez sans en avertir le bureau de l'Association ou votre aide à domicile, et que cette dernière se présente chez vous, l'intervention vous sera facturée ! Ceci est d'ailleurs stipulé sur le contrat (article 4 paragraphe 4.2).
- Vous serez certainement amené(e) à avoir plusieurs intervenantes en remplacement de votre aide à domicile titulaire afin de vous assurer la continuité du service. Vous vous engagez donc à accepter des remplaçantes.

NOTRE DEONTOLOGIE

La déontologie du secteur affirme que bénéficiaire est une personne, quel que soit sa situation, son état de santé physique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

1) Une attitude générale de respect : impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la personne, des droits fondamentaux ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie.

2) Une intervention individualisée : selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (telle que précisée dans la présente norme).

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, notre association s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec le client et assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

Elle assure ainsi la transparence de son action pour le bénéficiaire. Elle peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'isolement, d'urgence, même si elles n'en font pas la demande directement. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre à leurs besoins.

Notre Association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Notre Association utilise la méthodologie professionnelle adaptée au bénéficiaire, l'aider à faire, lui apprendre à faire...

3) Une relation triangulaire : qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, celle qui réalise la prestation et un référent qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du bénéficiaire, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- une fonction de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interprofessionnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.
- le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

4) Exigences complémentaires.

Pour les interventions auprès des publics vulnérables, l'association :

- se fonde sur une approche globale pour proposer une intervention individualisée. Le cas échéant, l'association s'appuie sur une évaluation et un projet élaborés dans le cadre d'une prestation sociale ;

- Coordonne son intervention en complémentarité et en coordination avec les autres intervenantes et dispositifs, l'association doit bien connaître le contexte local, social et médico-social correspondant au public auquel elle s'adresse, notamment les institutions et services publics concernés (CAF, CARSAT, MSA, caisse de retraite, collectivités territoriales, services sociaux, services de PMI, commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, « équipes médico-sociales de l'APA, MDPH, CLIC, etc...).

L'association a pris connaissance notamment des dispositions du schéma départemental d'organisation social et médico-sociale concernant son champ d'intervention et connaît :

- La répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel intervient (CAF, CARSAT, MSA, APA, MDPH, CLIC, etc...)

- Les différentes sources et conditions de financement relatives à ses interventions ;

- Les différentes sources et conditions de financement relatives à ses interventions ;

- Les missions des services publics et de structures appelés à intervenir auprès du même public ;

- Et prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale sociale et médico-sociale créée à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles.

A cette fin pour les interventions relevant de l'agrément qualité.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Madame, Monsieur,

Suivant votre désir et pour certains, après accord de l'organisme dont vous dépendez notre association est autorisée à vous affecter une aide à domicile.

Cette aide à domicile est une personne que nous considérons responsable d'une mission sociale à laquelle sont dus tous les égards découlant de sa fonction.

Nous exigeons en retour qu'elle apporte la plus grande conscience dans l'exécution de son travail, qu'elle ait pour vous, tout le respect et la délicatesse souhaités ainsi que la plus grande des discrétions.

L'aide à domicile a pour mission d'accomplir chez les personnes aidées et dans les familles un travail matériel, moral et social, contribuant à leur maintien à domicile.

(Article I.05 de la convention du 11 mai 1983).

1) FINALITES DE LA PRISE EN CHARGE :

Vous répondrez chaque année à une enquête de satisfaction, afin de mieux comprendre vos attentes, vos besoins.

2) ORGANISATION INSTITUTIONNELLE :

A - L'association a mis en place l'évaluation des risques professionnels : nous procédons à une évaluation à votre domicile afin de prévenir les risques encourus par notre intervenante. Par la même, les risques que vous pouvez encourir sont répertoriés et signalés.

L'association a mis en place deux mesures de soutien pour les intervenantes :

- Des temps de parole pour les aides à domicile pour diminuer la charge émotionnelle rencontrée dans ce métier.
- La formation continue : l'aide à domicile est maintenant **un métier**. L'association a mis en place une campagne de formation.

B - En cas de maltraitance ou de violence, l'association prévient immédiatement, dès connaissance du problème, les services sociaux de la mairie ou l'assistante sociale.

Si vous ne pouvez plus ouvrir votre porte pour accueillir nos intervenants, nous acceptons, après signature d'une autorisation écrite, que vous remettiez vos clés à l'association.

Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenante se présente, il lui est demandé de prévenir l'association : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec un de vos proches ; en cas de doute, nous demandons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez.

Afin de vérifier l'identité de l'intervenant il convient de lui demander son badge sur lequel figure le nom de l'association et sa photo d'identité, son grade et l'année en cours.

Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, épidémie, grand froid) : une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir.

3) LES DROITS ET OBLIGATIONS DE CHACUN :

A - Vos obligations :

- Fournir les ustensiles et produits nécessaires à l'entretien du logement et du linge.
- Signaler toutes les tâches à proscrire lors de la mise en place du service et formuler toutes observations particulières à cette occasion.
- Etre présent(e) aux horaires de service préalablement déterminés. En cas d'absence du domicile vous devez prévenir l'association 48 heures à l'avance à défaut d'avoir pris cette précaution vous vous exposez au paiement de l'heure de service pour laquelle l'aide à domicile s'est déplacée. (cette disposition exclut les cas d'hospitalisation).
- Vos horaires seront fixés en concertation avec l'Association. Nous ne pouvons pas vous promettre que vous aurez toujours la même aide à domicile. Des remplacements peuvent être nécessaires par suite d'une réorganisation. Dans ce cas nous vous préviendrons toujours.
- Noter soigneusement les jours et heures de service et signer la feuille de vacation correspondante en fin de mois. Ce bordereau de travail mensuel constitue une pièce comptable qui ne peut supporter de rature, ne doit pas être signé par anticipation et est incontestable. Il vous engage autant que l'aide à domicile pour le travail effectué et permet également de vous facturer le montant de votre participation financière au service en fin de mois.
- Accepter les changements d'horaires qui s'imposent lors des absences du personnel en fonction des disponibilités de la remplaçante afin que la continuité du service puisse être assurée.
- Permettre également la présence de l'aide à domicile à des réunions de travail et de formation à notre demande.

B - Les obligations de votre aide à domicile :

- Entretien des pièces où vous vivez (les escaliers de l'entrée, avec l'entrée elle-même, ainsi que toutes les pièces, couloir compris).
- Entretien et repasser votre linge, excepté les pièces pouvant être confiées au pressing. Pour le linge fragile, lainage... celui-ci peut être lavé à la main, **sauf les sous-vêtements**.
- Préparer les repas.
- Vous changer la bouteille de gaz.
- Effectuer les courses de ravitaillement et pharmacie, qui se feront par chèque à l'ordre du magasin ou par de l'argent liquide, la note du fournisseur sera ramenée et la monnaie restituée intégralement. La somme donnée devra être écrite sur le cahier ainsi que le numéro de chèque (la carte bancaire n'est pas autorisée).
- Vous aider pour les transferts (lever et coucher) s'il n'y a pas de contre-indication ou de personnel soignant déjà désigné pour cette tâche.
- Vous aider pour les toilettes.
- Vous aider à vous occuper de vos animaux domestiques.
- Vous aider pour le petit jardinage : enlever les feuilles mortes, arracher l'herbe...
- Vous accompagner à pied dans la commune, ou en voiture pour vos promenades, vos courses, vos activités sociales (le club du 3^{ème} âge par exemple ou pour vos démarches administratives).
- Le plan de travail est établi par le responsable lors de la mise en place du service et vous devez prendre les dispositions nécessaires afin que l'aide à domicile puisse accomplir sa tâche.

En aucun cas l'aide à domicile ne doit :

- Nettoyer des greniers et des caves.
- Nettoyer chaudières, poêles à bois, cheminées.
- Nettoyer des vitres extérieures non sécurisées à l'étage.
- Décaper les portes, volets et façades.
- Lessiver des murs ou plafonds ou effectuer des travaux réservés à des professionnels.
- Emporter du linge à laver ou à repasser à son domicile.
- Nettoyer lustre ainsi que changer les ampoules dont la hauteur est inaccessible.
- Se servir de produit corrosif ou inflammable.

- Effectuer des travaux pour les enfants en visite, les locataires ou tout autre personne, ni travailler chez un membre de la famille quel que soit son lien de parenté avec vous.
- Pour les transferts celui-ci ne doit pas être effectué avec votre véhicule personnel.
- Accepter d'objet de valeur, de rémunération, de procuration, de viager, de dépôt d'argent ou d'objet, aucune vente ou achat ne doit intervenir entre l'aide à domicile et vous.

C - Les obligations de la structure :

L'aide à domicile est employée par l'association, nous assumons donc toutes les responsabilités d'un employeur :

- Nous la recrutons, nous la rémunérons, nous la formons.
- Nous contrôlons son travail par le biais des plannings et par des contrôles de nos responsables de village et de notre équipe de direction.
- Nous procédons à son remplacement en cas de maladie, congés payés.

L'association s'engage donc à respecter les horaires définis sur le planning d'intervention, à vous prévenir de tout changement ou absence, à remplacer l'aide à domicile si nécessaire ainsi que la remise du planning qui se fera chaque mois (qui est susceptible de changer en cas d'absence).

EXPRESSION DU BENEFICIAIRE

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par des enquêtes de satisfaction et par l'intermédiaire des responsables de service.

L'association enregistre tous les contacts.

LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGES

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez faire un recours : auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier, appel téléphonique...), auprès de la direction (courrier et entretien) et enfin auprès d'un membre du bureau (courrier et entretien).

De plus, conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, à la possibilité de faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Ont été nommées personnes qualifiées pour le département des Pyrénées Orientales (arrêté conjoint n°6265 du 5 octobre 2015) :

- Madame Danièle FLIPPE - 5 rue Auguste RODIN appartement 3 - 66000 PERPIGNAN
- Madame Raymonde DUPONT - Hameau de Fleury - 66760 UR

Par ailleurs, l'entité s'engage à ne jamais proposer une offre de services abusive.

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DU BENEFICIAIRE

ARTICLE 1 - PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévu par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

ARTICLE 2 - DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé, le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 - DROIT A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée à la prise en charge ou à l'accompagnement demandés dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits, sur le fonctionnement et l'organisation de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 - PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation.

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement, et en veillant à sa compréhension.

3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge à l'accompagnement.

ARTICLE 5 - DROIT A LA RENONCIATION

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, d'écoute et d'expression, ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 - DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux, et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge, ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté, ou en situation de détresse, prennent en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants toutes mesures utiles à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé ainsi que du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 - DROIT A LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la

sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 - DROIT A L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcées, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

Abréviations

APA	Allocation Personnalisée à l'Autonomie. Elle est délivrée aux personnes de plus de 60 ans et selon le degré de perte d'autonomie.
AS	Assistante Sociale.
CAF	Caisse d'Allocations Familiales.
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail.
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale.
CLIC	Centres Locaux d'Information et de Coordination.
MSA	Mutuelle Sociale Agricole.
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées.
PMI	Protection Maternelle Infantile.
UNA	Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.