



LIVRET D'ACCUEIL

DU

SERVICE D'AIDE A DOMICILE POUR PERSONNES
AGEES ET EN SITUATION DE HANDICAP

Adresse des locaux du service :

Rue Jeanne d'Arc
56000 Pontivy

Numéro d'autorisation :

Sommaire

Lettre de présentation

Accès

Les missions du service d'aide à domicile

Modes d'intervention

- *Les prestations*
- *Attributions de l'intervenant*
- *Votre premier contact*
- *Règles essentielles*
- *Périodes d'interventions*
- *Conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence*

Tarifs

Aides et prises en charge financière

Promotion de la bientraitance des personnes accompagnées

Expression des bénéficiaires

Charte des droits et des libertés pour personnes âgées et handicapées

Délivrance de l'agrément et de l'autorisation

Informations recours en cas de litiges, recours à un médiateur

Lettre de présentation

Madame, Monsieur,

Conformément à la législation (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles), et dans le souci de toujours améliorer ses relations avec ses clients, l'association "AZELYTE" vous présente à travers ce livret d'accueil son service d'aide à domicile.

L'association se met au service des familles pour leur fournir du personnel à leur domicile. Ce personnel intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées, pour la réalisation des tâches de la vie quotidienne (auxiliaires de vie sociale, agents à domicile, accompagnateurs).

Les différents services sont constitués de professionnels de l'aide à domicile, constamment formés et régulièrement évalués. Nos intervenants effectuent leurs missions avec respect et savoir-faire.

L'association travaille dans le cadre de conventions signées avec les pouvoirs publics, suivant les prescriptions de normes de qualité, elles-mêmes assorties de contrôles adaptés. A ce titre, l'association dispose de l'agrément qualité, délivré par la préfecture et de l'autorisation du Conseil Départemental du Morbihan.

Notre action est guidée par des principes :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité
- Le respect de sa culture et de son choix de vie

Nous avons pour objectif d'avoir un rôle de soutien et d'accompagnement social majeur auprès des personnes fragiles, dépendantes ou en difficultés. L'association souhaite apporter une réponse professionnelle dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne y compris les loisirs.

Elle participe à la fois au bien-être et à la sécurité des personnes par une écoute des personnes dans le cadre d'un retour à domicile après une hospitalisation.

Elle peut ou se substituer ou aider la prise en charge familiale. C'est dans ce but et afin de répondre au mieux à cette prise en charge offrant aides, conseils, informations et orientations que notre association s'inscrit.

Je reste à votre disposition et à votre écoute, ainsi que l'équipe du service, pour répondre au mieux à vos besoins.

Bien cordialement,

Sylvain Bernu
Président

Accès

Nos locaux permettent de vous accueillir sur rendez-vous:

Rue Jeanne d'Arc
56000 Pontivy
Tel : 02 97

Horaire d'ouverture du service
9h-12h et 13h30-18h

Vous pouvez aussi joindre le responsable de secteur au
06 du lundi au vendredi sur les horaires d'ouverture du service.

En cas d'absence et le week-end, vous pouvez laisser un message sur le répondeur. Vous serez appelé dès que nous en aurons pris connaissance dans les plus brefs délais.

Les missions du service d'aide à domicile

En activité principale :

- Assistance aux personnes âgées, personnes handicapées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile. Cette prestation doit être réalisée à partir ou à destination du domicile (transports de groupes exclus)
- Garde malade, à l'exclusion de soins
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile

En activité secondaire :

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Garde d'enfant en situation de handicap à domicile
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
- Assistance administrative à domicile

Concernant l'accompagnement des personnes en situation de handicap, l'association entend exercer son activité également sur des lieux de vacances des personnes dépendantes (en situation de handicap ou âgées).

Modes d'interventions

Notre association intervient selon deux modes d'interventions :

- Mandataire (agrément délivré par la DIRECCTE) : Vous êtes employeur de l'intervenant à domicile. L'Association assure pour le particulier employeur les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi. Elle présente du personnel ayant le profil adapté. Vous mandatez l'association pour l'accompagner et vous conseiller dans l'exercice de votre fonction d'employeur : le bénéficiaire est lié à l'Association par un contrat de mandat.
- Prestataire (autorisation délivrée par le Conseil Départemental) : Azelyte est employeur de l'intervenant à domicile et assure l'intégralité de cette fonction. L'association s'engage à proposer du personnel qualifié adapté à la demande. Vous êtes lié à l'association par un contrat individuel de prestation qui précise les modalités d'intervention du service.

Les prestations

Le bénéficiaire

- est déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à votre domicile. Vous signez un contrat de prestation à domicile et vous vous engagez à le respecter.

L'intervenant

- est salarié de l'association, ce qui vous dispense de toutes les obligations et responsabilités habituelles de l'employeur.

L'association « AZELYTE »

- Fournit sous sa responsabilité un service contractuellement défini et se porte garant de la qualité de la prestation fournie
- Souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommages au domicile
- Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement des salariés. Assure le suivi professionnel des salariés en poste
- Vous assiste dans les démarches pour un dossier de financement
- Etablit un devis
- Etablit une facture mensuelle correspondant au nombre d'heures travaillées
- Vous présente la contractualisation entre vous et le service
- Procède à une enquête de satisfaction.

Périodes d'interventions

Les périodes d'interventions sont définies avec vous. Nous pouvons potentiellement intervenir 24h/24h, 7j/7j.

Attributions de l'intervenant

Nos intervenants bénéficient tous d'un suivi professionnel personnalisé et du plan de formation continue de l'association afin de maintenir et augmenter leurs compétences.

Après évaluation de vos besoins, l'intervenant pourra :

- Entretien votre logement
- Faire vos courses et préparer vos repas

- Vous aider pour la toilette et l'habillage.
- Vous assister dans vos démarches administratives simples.
- Vous accompagner lors de vos déplacements.
- Assurer la garde de vos enfants.

Limites aux attributions de l'intervenant prestataire

Ce qu'il ne peut pas faire (non exhaustif) :

- Ce qui relève de la compétence médicale et paramédicale
- Nettoyer votre cave ou lessiver vos plafonds et murs
- Faire des lessives sans le matériel adéquat (machine à laver)
- Utiliser son véhicule personnel pour assurer votre transport
- Retirer de l'argent sur vos comptes, même avec votre autorisation
- Utiliser une procuration, même avec votre autorisation.

Votre premier contact

Dès votre premier contact, le responsable aura pour mission:

- de se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et définir vos besoins,
- de vous aider à définir vos besoins,
- de vous informer des modalités d'intervention,
- de vous indiquer les financements possibles, de constituer votre dossier,
- d'assurer la coordination avec les autres intervenants médico- sociaux,
- de désigner l'intervenant adapté à votre situation,
- de vous rencontrer si nécessaire dans nos locaux, sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture,
- de répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution,
- de modifier et adapter la nature de l'intervention en cas de besoin.

Personne de confiance

Selon la loi, toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information à votre place et sera votre porte-parole.

Les règles essentielles

Merci de nous signaler dans les meilleurs délais tout changement de situation, tout problème éventuel ou absence prévisible. Dans le but d'optimiser la prestation, il est demandé de mettre à disposition de l'aide à domicile produits nécessaires à la bonne exécution des tâches à accomplir.

Les animaux domestiques ne doivent pas gêner la prestation.

Il ne doit jamais être remis d'argent liquide directement aux intervenants pour le règlement de la prestation.

Conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence

Nous distinguons les absences prévues et celles non-prévues pour lesquelles le service vous proposera un(e) remplaçant(e).

Concernant les absences prévues : Celles-ci feront l'objet d'un calendrier prévisionnel qui permettra d'anticiper au maximum l'organisation du planning.

Concernant les absences imprévues :

Le responsable-coordonateur devra retravailler le planning d'intervention. En fonction du planning, un recrutement complémentaire pourra être envisagé.

Le jour-même, l'heure d'intervention peut être décalée en accord avec vous. Le lendemain, un retour à la normale doit être en place.

Nous faciliterons la coordination avec les autres services intervenants (kiné, infirmière,..)

Vous serez informé par courrier pour toutes absences prévus.

Expression des bénéficiaires

Au mois de janvier de chaque année, vous recevrez une enquête de satisfaction. Celle-ci nous permettra de connaître vos impressions sur le service. Nous vous remercions par avance pour son remplissage.

Tarifs

Droit au devis gratuit

Nos devis sont dans tous les cas gratuits, quel que soit le montant de l'intervention (supérieur ou inférieur à 100 euros). Ils sont effectués à la demande.

Frais de gestion, frais administratifs :

Aucun (sauf dans le cas d'un paiement par CESU où 3 € vous seront prélevés).

Facturation

Vous recevrez tous les mois une facture détaillée, précisant la nature de la prestation et des services fournis, le décompte du temps passé, le taux horaire de main d'œuvre, le montant des sommes effectivement encaissées. Nos prix ne comprennent pas l'éventuelle réduction ou crédit d'impôt dont vous pouvez bénéficier.

Mode de paiement

Vous pouvez choisir parmi différents modes de paiement :

- Le prélèvement bancaire mensuel fixé dans le contrat avec une régularisation trimestrielle. C'est le mode retenu le plus souvent pour sa facilité de mise en œuvre
- Le chèque bancaire ou postal
- Le CESU ou chèques affiliés CRT à réception de la facture correspondante (un montant de 3€ de frais administratifs vous sera facturé pour chaque paiement)

Pour les prestations ponctuelles, le règlement s'effectue à la commande. A noter que la réduction d'impôts de 50% n'est possible que dans la mesure où le paiement n'est pas fait en espèces. Nous n'acceptons d'ailleurs pas les règlements par espèces.

Une attestation annuelle vous est fournie conformément à la législation en vigueur, afin de vous permettre de bénéficier de réduction d'impôts (sous conditions).

Tarifs des prestations

	TVA	Tarif hors taxe	Tarif TTC
Tarif en journée personnes âgées ou handicapées (6h à 21h), du lundi au samedi	5,5 %	19,90 € / H	21 € / H
Tarif dimanche et jours fériés par intervenant	5,5 %	21,80 € / H	23 € / H
Tarif de nuit par intervenant (de 21h à 6h)	5,5 %	20,85 € / H*	22 € / H

*Possibilité de forfait avec réduction du prix sur une nuit complète : nous consulter

Vous pouvez bénéficier du crédit d'impôt à hauteur de 50 % du montant de la prestation.

Montant versé sous réserve de votre participation au titre de l'APA (Tarif CNAV): **20,50 € de l'heure** (tarif fixé par le Président du Conseil Départemental).

Montant versé de la PCH : **17,77 € de l'heure** (tarif ministériel).

L'aide à domicile peut être financée partiellement par votre caisse de retraite principale, votre mutuelle ou la CPAM ou la CRAM (aide au retour à domicile après hospitalisation : ARDH) dans certaines conditions.

Il est possible sur simple demande de l'utilisateur, que l'APA et la PCH soient versées directement à l'association.

Le coût des produits et matériels restent à votre charge.

Aides et prises en charge financière

Les prestations proposées par le service peuvent faire l'objet d'aides diverses provenant d'organismes publics ou privés, de prises en charge financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financements, selon votre situation personnelle (âge, revenus, situation).

Si vous avez plus de 60 ans vous pouvez bénéficier de l'aide personnalisée à l'autonomie (APA) selon certaines conditions. Cette aide attribuée par le Conseil Départemental du département concerne les personnes se trouvant dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liées à votre état physique ou mental et qui ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Le montant de l'APA est calculé en fonction du degré de perte d'autonomie, évalué lors de la visite à domicile de l'équipe médicosociale du Conseil Départemental. Vous pouvez également percevoir la Prestation de Compensation du Handicap (PCH). Comme l'APA, cette prestation est versée par le Conseil Départemental en lien avec votre perte d'autonomie. La demande doit être faite auprès de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA). Un nombre d'heure vous sera attribué en fonction de votre situation.

Promotion de la bientraitance des personnes accompagnées

Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance envers vous-même ou une autre personne vous pouvez vous adresser à Allo Maltraitance:

ALMA

Appelez le **39 77** (appel gratuit).

Charte des droits et des libertés pour personnes âgées et handicapées

Elle vous ait communiqué simultanément à ce livret d'accueil.

Délivrance de l'agrément et de l'autorisation

Agrément service mandataire : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

Centre Parc Pompidou, Rue de Rohan, 56000 Vannes / Tel: 02 97 26 26 26

Autorisation service prestataire : Conseil Départemental du Morbihan

64 rue Anita Conti, CS 20514, 56035 Vannes cedex / Tel : 02 97 54 78 00

Informations recours en cas de litiges, recours à un médiateur

L'article L311-5 du CASF (Code de l'action sociale et des familles) dispose que :

«Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une Personne Qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil Départemental. La Personne Qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.»

Vous pouvez vous adresser à ce médiateur, personne extérieure au service donc, en cas de litige que nous n'aurions pu résoudre ensemble.

Gilbert Hervé, Dominique Grimault, Denis Gavaud, Serge Temey

A la direction territoriale du Morbihan de l'Agence Régional de Santé, 32 boulevard de la résistance, BP 514, 56019 Vannes Cedex

A la direction départementale de la cohésion sociale, impasse d'Armorique, CS 62541, 56019 Vannes Cedex

A la direction générale des interventions sanitaires et sociales, 64 rue Anita Conti, CS 20514, 56035 Vannes Cedex