LIVRET D'ACCUEIL

APADOM

Aide à domicile

01 47 06 75 26

APADOM

153 Av, Roger Salengro

94500 Champigny-sur-Marne

Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Interventions 7j/7 et 24h/24

Aide à domicile pour personnes âgées ou handicapées

contact@apadom.fr

www.apadom.com

LA RÉFÉRENCE HANDICAPS cap' handéo CERTIFICATION Services à la personne

Siret : 498 145 390 00049 / agrément n° N270202F096Q005

SOMMAIRE

Le mode prestataire dans les services aux personnes à domicile P3
Caractéristique et conditions de mise en œuvre P3
Définition P3

Liste des prestations ..... P4 et 5

Mise en place des prestations P6
Publics concernés P6
Avantages ..... P6 et 7

Charte déontologique P8
La procédure qualité P8
La déontologie professionnelle P8
Règles de déontologie concernant les intervenants P9
Règles de relations humaines avec les bénéficiaires P9

Chartes des droits et libertés de la personne aidée ..... P10 et 11

Règlement de fonctionnement P12
Dispositions générales P12
Organisation institutionnelle P13
Les aides à domicile ..... P14 et 15
Les droits des usages du service P16
Les obligations des usagers du service P17
Familles et représentants légaux P17
Dispositions financières P18

Statut et recours P19

LE MODE PRESTATAIRE DANS LES SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE

CARACTÉRISTIQUES ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

APADOM fournit des prestations de services aux particuliers. Il est l'employeur direct du personnel et ne délègue aucun aspect de sa fonction au client. Il est donc totalement responsable du service rendu à ses bénéficiaires.

DÉFINITION

La prestation de service est la fourniture d'un produit qui n'est pas un bien matériel. L'exécution des tâches prévues au contrat se fait sous la direction de l'organisme prestataire. Le bénéficiaire n'est pas employeur.

L'organisme agréé de service à la personne s'engage sur le résultat du service, et non pas sur les moyens. Le service prestataire ne donne pas de garantie au bénéficiaire d'un intervenant régulier . Rien n'interdit toutefois de s'engager en ce sens, mais cette promesse est impossible à tenir lors des congés annuels et autres absences des salariés.

Le mode d'intervention est ouvert à tous les types d'opérateurs: associations loi 1901, sociétés commerciales, services publics, entreprises individuelles, dont les auto-entrepreneurs.

A noter:
La définition de « prestation de service » met en évidence une ambiguïté dans la désignation des différentes modalités de réalisation des services à la personne (prestation, mandat et mise à disposition de personnel), qui sont toutes, en réalité, des prestations de service, mais de naturesdifférentes. Nous retenons l'appellation « prestation de service » pour cette modalité, par opposition aux deux autres « Intervenir en mode mandataire » et « Intervenir en mise à disposition de personnel ».

La qualité du service prestataire se mesure prioritairement sur trois domaines de l'intervention :

- la qualité de l'analyse du besoin ou de la demande ;
- la qualité de l'ensemble de la gestion des ressources humaines ;
- la qualité de suivi du client.

Les compétences nécessaires aux services de prestation : cinq domaines de compétences à maîtriser.

- La gestion des ressources humaines.
- Le droit du travail et notamment l'organisation du temps de travail.
- La gestion des relations avec les bénéficiaires
- L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)
- La gestion financière et budgétaire de l'activité, dans un secteur qui s'appuie sur des politiques publiques de solvabilité de la demande, dégage de faibles marges.

LISTE DES PRESTATIONS

Ménage à domicile

Notre mission consiste à maintenir l'habitat dans un état de propreté optimal. Nous sommes ainsi amenés à laver la vaisselle, faire le lit, passer l'aspirateur, dépoussiérer les meubles, ranger, nettoyer les sols, les portes, les luminaires, les miroirs, l'intérieur du réfrigérateur et des placards.

Les produits d'entretiens ou autres matériels permettant la réalisation de la mission doivent être fournis à l'intervenant par le bénéficiaire.

Garde malade

La présence continue d'un intervenant à domicile auprès de personnes âgées, handicapées ou malades, est souvent nécessaire lorsque celle-ci rencontre une période difficile momentanée ou non. Cette prestation ne saurait en aucun cas se substituer à celle d'autres intervenants (notamment les professionnels de santé).
La garde à domicile peut aussi être une prestation visant à faciliter le retour chez soi après hospitalisation.

Aide au repas

Nos intervenants assurent la préparation des repas en veillant au respect de l'équilibre alimentaire. Ils ont aussi pour mission de prendre en compte les souhaits de nos bénéficiaires afin de répondre au mieux à leurs attentes culinaires et gustatives.

Aide à la toilette et aux gestes essentiels de la vie quotidienne

Nos auxiliaires de vie effectuent une aide à la toilette au lever et/ou au coucher des personnes et surveillent l'hygiène générale au cours de la journée. Les actes accomplis englobent l'hygiène bucco dentaire, l'hygiène intime et le rasage. La toilette peut être effectuée dans une douche, une baignoire, au lavabo ou au lit selon la situation de chacun.
Nos intervenants s'adaptent à l'autonomie des personnes et à leur fonctionnement, en prenant en compte leur degré de dépendance.

LISTE DES PRESTATIONS

Activités de loisir

Nos intervenants peuvent partager des moments d'activités . Ces activités peuvent être ludiques (puzzle, jeu de société, jeu de cartes, dominos…), intellectuelles (mots croisés, lecture…) ou motrice (étirements, relaxation, marche…).

Aide administrative

Nous proposons un service gratuit permettant d'aider toute personne le désirant, à remplir les dossiers de demande d'allocations auxquelles chacun peut prétendre. L'aide administrative peut aussi être proposée dans le cadre d'un suivi régulier concernant la rédaction des correspondances privées ou la formulation de requêtes auprès de divers organismes administratifs.

Déplacement hors du domicile

Ce service est généralement destiné aux personnes qui ne se sentent pas en sécurité dans leurs déplacements. Pour les trajets spécifiques, comme les rendez-vous médicaux, il est possible de demander un intervenant véhiculé.
APA-DOM possède un véhicule TPMR (Transport de Personnes à Mobilité Réduite).
Nous proposons aussi un accompagnement aux courses ou la livraison de courses.

Déplacements au domicile

Nos auxiliaires de vie ont suivi une formation au déplacement des personnes à mobilité réduite. Cela consiste à maîtriser les postures et les gestes adaptés aux situations quotidiennes (transfert, lever, monter les marches etc.)

Aménagement et sécurité de l'espace

Lorsque cela nous semble nécessaire, nous veillons à sécuriser l'environnement et n'hésitons pas à proposer un meilleur aménagement, (chaussures, tapis, escaliers, mise en place de rampes…). Notre partenaire AJC Médical, assure si nécessaire l'installation d'équipements adaptés.

MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

APADOM est spécialisé dans l'aide à domicile auprès des personnes âgées ou handicapées.

PUBLICS CONCERNÉS

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a, dans son article 114 défini la notion de handicap :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

La dépendance d'une personne âgée est définie comme un état durable de la personne entraînant des incapacités et requérant des aides pour réaliser des actes de la vie quotidienne.
Le degré de dépendance d'une personne âgée dépend du niveau des limitations fonctionnelles et des restrictions d'activité qu'elle subit, et non directement de son état de santé. La frontière entre dépendance et problèmes de santé est poreuse, dans la mesure où ces limitations résultent souvent de problèmes de santé actuels ou passés.

AVANTAGES

1) Visite d'évaluation gratuite

APADOM propose une visite d'évaluation gratuite aux personnes qui envisagent d'avoir recours à une aide à domicile.

Cette visite est sans engagement et comporte 4 objectifs principaux :

- expliquer en détail notre mode de fonctionnement
- comprendre les besoins de la personne
- découvrir son lieu de vie afin de pouvoir lui proposer une solution adaptée
- présenter les différentes possibilités de prise en charge existantes afin de financer les prestations

MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

2) Pas d'engagement

Nous souhaitons que nos usagers soient totalement libres de recourir à nos services ou de les arrêter quand ils le souhaitent. Notre priorité étant la pleine satisfaction de nos usagers, nous n'appliquons aucun engagement sur la durée.

Cela veut dire qu'une personne peut stopper nos interventions du jour au lendemain.
Il n'y a aucun préavis à respecter et il suffit d'un courrier ou d'un mail pour arrêter définitivement ou mettre en suspend nos prestations.

3) Pas de frais d'inscription

APADOM n'applique aucun frais annexe et facture uniquement les prestations.
Il n'existe aucun frais d'inscription et aucun frais de dossier.

4) Présentation de l'intervenante

Nous présentons l'intervenante référente à la mise en place des prestations.

5) Coordination

Afin de mieux assurer nos prestations, nous sommes en mesure de nous coordonner avec les autres prestataires ou professionnels de santé (Kinésithérapeutes, SSIAD, docteurs...).

Nous possèdons également notre prope reseau de partenaires de confiance avec qui nous avons l'habitude de travailler (ambulanciers, infirmiers, portage de repas, matériel médical...).

6) cahiers de liaison

Nous mettons en place des cahiers de liaison au domicile de nos bénéficiaires. Ces cahiers permettent d'améliorer la coordination entre les différents intervenants, professionnels de santé et partenaires. Cet outil peut également permettre aux familles de suivre le déroulement des interventions et communiquer avec les intervenants.

Le cahier est récupéré par APADOM lorsque celui-ci est rempli et un nouveau cahier est mis en place.

CHARTE DÉONTOLOGIQUE

A) LA PROCÉDURE QUALITÉ

Voici les points sur lesquels APADOM agit:

- établir des procédures d'organisation interne
- suivre la qualité des prestations à partir de questionnaires complétés par les bénéficiaires
- améliorer la qualité de service par la mise en place d'un plan qualité
- répondre à toutes les réclamations exprimées par le client, qu'elles soient verbales ou écrites. Les réclamations formulées par écrit feront systématiquement l'objet d'une réponse par courrier envoyé dans les 15 jours de la réception de la réclamation.

B) LA DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

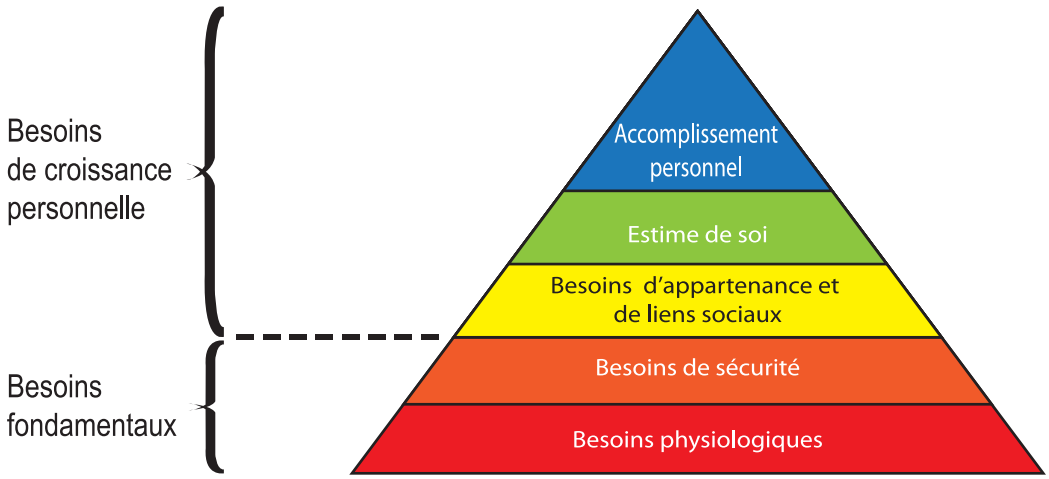
1) Définition

La déontologie est l'ensemble des principes et règles éthiques qui gèrent et guident une activité professionnelle. Ces règles déterminent les devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité.

2) Notre éthique professionnelle

APADOM met particulièrement en avant le respect de l'éthique professionnelle et des besoins fondamentaux de l'être humain d'après la définition suivante:

(Pyramide de Maslow)



C) RÈGLES DE DÉONTOLOGIE CONCERNANT LES INTERVENANTS

Il est demandé aux intervenants à domicile de :

- respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires
- n'effectuer aucun soin médical ou paramédical
- respecter au mieux les horaires prévus
- informer les services d'urgence et APADOM si le bénéficiaire connaît des problèmes de santé
- veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs
- ne pas fumer, ni consommer de boissons alcoolisées
- ne pas recevoir d'amis ou de membres de sa famille au domicile des bénéficiaires
- porter une tenue vestimentaire correcte
- ne pas utiliser les téléphones portables à des fins personnelles chez les bénéficiaires
- s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux
- être responsable des clefs du domicile et en assurer le remplacement en cas de perte.

D) RÈGLES DE RELATIONS HUMAINES AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

Il est demandé aux intervenants à domicile de :

- communiquer et échanger
- prendre la mesure du handicap et faire preuve d'attention et de patience
- veiller à maintenir le bénéficiaire dans un état de confort optimal
- veiller à ce que le bénéficiaire puisse accéder à tout ce dont il a besoin
- vérifier la prise des médicaments en se référant uniquement à la prescription médicale
- porter attention aux conditions climatiques et leurs incidences sur le confort
- prendre connaissance des informations laissées par d'autres intervenants sur le cahier de liaison.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

Cette charte présente les 12 droits reconnus à la personne aidée et/ou soignée.
Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance.

ARTICLE I : CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

ARTICLE II : CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

ARTICLE III : VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

ARTICLE IV : PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

ARTICLE V : PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE VI : VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE VII : LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE

ARTICLE VIII : PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix. La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

ARTICLE IX : ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE X : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

ARTICLE XI : RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE XII : LA RECHERCHE EST UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

ARTICLE XIII : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

ARTICLE XIV : L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Voici les règles générales d'organisation et de fonctionnement d'APADOM, prestataire d'Aide à domicile dans le Val-de-Marne.

1 – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 – Identité

Le service d'aide à domicile d'APADOM a été créé en 2007 et intervient auprès de toutes les personnes habitant le Val-de-Marne ou sa périphérie. Nous prenons en charge les personnes retraitées, handicapées, malades ou accidentées de tout âge dont l'état de santé nécessite de façon temporaire ou régulière un soutien dans les actes de la vie quotidienne.

.

1.2 – Ouverture du service

L'accueil au public est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h sur rendez-vous.
L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h à 13h et de 14h à 18h.
L'amplitude horaire des aides à domicile est comprise entre 6h et minuit sauf dérogation contraire autorisée par la direction.Le service est assuré toute l'année du lundi au dimanche, jours fériés compris. Une astreinte téléphonique est mise en place le soir de 18h à 20h et le week-end de 8h à 20h.

1.3 – Modalités d'admission

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande de l'intéressé, même s'il ne bénéficie d'aucune prise en charge.
Dans le cas d'une prise en charge, l'admission dans le service est effective après instruction du dossier par l'organisme habilité (caisses de retraite, conseil général, sécurité sociale…).
L'organisme évalue le taux de participation du bénéficiaire sur la base de tarifs nationaux.

1.4 – Résiliation

Le déroulement des prestations peut être stoppé à l'initiative d'APADOM :
– en cas de non respect des principes énoncés par le présent règlement.
Les prestations peuvent également être stoppées à l'initiative du bénéficiaire :
– en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne
– en cas de non satisfaction du service sans préavis.
Dans tous les cas, le bureau d'APADOM doit en être informé par le bénéficiaire et par écrit.

1.5 – Représentation des usagers

Chaque année, une enquête de satisfaction est envoyée sous forme de questionnaire, afin de permettre aux usagers d'exprimer leurs doléances et leur niveau de satisfaction sur le service qui leur est rendu.

1.6 – Continuité du service

Le service assure la continuité des interventions grâce au remplacement des aides à domicile. Il assure également les prestations les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le projet individuel de prise en charge.

2 – ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

2.1 – Missions administratives d'APADOM

APADOM est chargé de :

– informer le public, et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée,
– instruire et renouveler les dossiers,
– transmettre des dossiers aux organismes de prise en charge,
– mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention),
– élaborer les plans d'aide en collaboration avec le bénéficiaire à son domicile,
– veiller au respect des plans d'aide définis,
– adapter les interventions à l'évolution des besoins,
– facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge,
– organiser les interventions (tâches et plannings) des aides à domicile auprès des bénéficiaires,
– gérer le personnel.

2.2 – Assurances

L'assurance en responsabilité civile souscrite par APADOM couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.
Chaque intervenante à domicile est également assurée pour le transport véhiculé des bénéficiaires dans le cadre de son activité.

2.3 – Secret professionnel

Les intervenants sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.
Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

3 – LES AIDES A DOMICILE

3.1 – Missions

Conformément à la législation en vigueur, les aides à domicile assurent, au domicile des personnes ou à partir de leur domicile, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers.
Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire.

3.2 – Activités

L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire » dans l'objectif de stimuler la personne.
Les aides à domicile effectuent différentes prestations dans le cadre de leurs missions :
– Assurer les actes de la vie courante.
Entretien courant des pièces habitables (à l'exclusion des gros travaux de maison), entretien du linge, repassage, petits travaux de couture, aide ou accompagnement aux courses, aide ou accompagnement à la confection des repas.
– Maintenir l'hygiène corporelle.
Aide ou surveillance lors de la toilette courante.
– Accompagner la personne.
Lors des courses, dans les démarches administratives, dans les déplacements véhiculés sur le territoire de la commune, lors d'une promenade.
– Soutenir la personne.
Prévenir et rompre l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec la personne âgée, stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne.
– Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.
Les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

3.3 – Obligations à l'égard des bénéficiaires

Les aides à domicile sont soumises à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :
– Respect de la personne âgée, de son autonomie, de sa dignité.
– Secret professionnel.
Tout manquement à cette règle est passible de sanctions pénales au titre dè l article 226-13 du Code Pénal.
– Obligation de probité.
Les intervenants du service se doivent de limiter leur relation d̀ argent avec les bénéficiaires aux courses. La facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée. Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'aide à domicile.
– Aucun don ou legs ne peut être accepté par les aides à domicile.
– Respect des biens.
Sont puni le fait par une personne de détourner des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis, au préjudice d'une autre personne dont la vulnérabilité due à son âge, à une maladie, à une infirmité ou à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue par l'auteur (article 314-1 et 314-2 du code pénal).

Est puni par la loi le fait de détourner des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui a été remis, au préjudice d'une autre personne dont la vulnérabilité due à son âge, à une maladie, à une infirmité ou à une déficience physique ou psychique, est apparente ou connue par l'auteur (article 314-1 et 314-2 du code pénal).
Les aides à domicile ne peuvent pas :
– Rendre service ou effectuer des tâches pour d'autres personnes que la ou les personnes aidées pendant les heures de travail.
– Intervenir sur d'autres lieux que le domicile.
– Introduire des personnes extérieures au domicile des bénéficiaires.
– Recevoir ou passer des communications personnelles au domicile du bénéficiaire.
– Quitter leur poste sauf autorisation d'APADOM.
– Intervenir chez le bénéficiaire en son absence, sauf accord du service ou décharge signée.
– Tenir des propos d'ordre politique religieux ou philosophiques.

3.4 – Obligations à l'égard du service

Les aides à domicile sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard du service :
– Respecter les plannings et horaires fixés par le service.
– Signaler au service toute modification d'horaire.
– Utiliser systématiquement le pointage à distance par téléphone en début et en fin de chaque prestation.
– Signaler au bureau tout changement à apporte au plan d'aide ou tout problème rencontré chez le bénéficiaire qui serait susceptible de compromettre son bien-être ou sa sécurité.
– Etre à jour des vaccinations obligatoires.
– Fournir son attestation d'assurance automobile stipulant la couverture du transport d'usagers dans le cadre professionnel.

3.5 – Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits.
Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé, par oral ou par écrit, au responsable du service ou au bureau d'APA-DOM.
Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

4 – LES DROITS DES USAGERS DU SERVICE

4.1 – Principes généraux

Tout usager peut prétendre au respect des principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne aidée, et notamment :

– le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
– une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l'autonomie, adaptés à l'âge et aux besoins.

4.2 – Le document individuel de prise en charge

L'usager participe à l'élaboration du document individuel de prise en charge qui tient compte de sa situation particulière et de ses besoins, et qui permet la mise en œuvre d'une intervention personnalisée. Ce document peut être révisé chaque fois que la situation l'exige et fera alors l'objet d'un avenant.

4.3 – Information

La compréhension, l'avis, et le consentement de l'usager doit être recherché chaque fois que possible par l'intervenant concernant tous les actes de prise en charge. Pour cela, tout acte à destination de la personne doit être parlé et expliqué.

4.4 – Prise en charge de qualité

Tout usager a droit à une intervention de qualité, assurée par un ou plusieurs agents attitrés de façon régulière, ainsi qu'à leur remplacement en cas d'absence, de congés ou de formation. En cas de refus du remplacement, aucune autre solution ne sera envisagée par APADOM. Le service peut être amené à demander au bénéficiaire d'accueillir avec l'aide à domicile un stagiaire en vue de le former sur le terrain. Le bénéficiaire est alors libre de refuser ou d'accepter cette présence. Tout manquement ou problème particulier lié à l'intervention de l'aide à domicile ou concernant les plannings doit être signalé au service d'aide à domicile via la « fiche de traitement des réclamations » jointe au dossier.

4.5– Accès au dossier

Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, l'usager bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et peut en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande au bureau.

5 – LES OBLIGATIONS DES USAGERS DU SERVICE

5.1 – Non-discrimination et respect de la personne

L'usager se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge. En aucune façon, l'agent ne doit être considéré comme une femme de ménage ou une dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

5.2 – Obligations financières

Après acceptation des conditions financières, l'usager régle chaque mois la facture qui lui est adressée.

5.3 – Présence

Le bénéficiaire doit faire connaître au plus tôt au service les absences prévisibles et ce, au plus tard, le lundi de la semaine précédent l'absence.
Afin de planifier le remplacement du personnel en congé pendant la période d'été, les absences prévues entre le 1er juillet et le 15 septembre doivent être signalées au service avant la fin du mois de mai.

5.4 – Signalement

Tout dommage causé par une aide à domicile doit être signalé au plus vite à APADOM afin qu'un agent se déplace pour constater les dommages et puisse saisir la compagnie d'assurance.

5.5 – Sécurité

Les usagers assurent la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention. A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'aide à domicile peut refuser d'effectuer l'acte demandé. Le bénéficiaire devra mettre à disposition de l'aide à domicile tous les produits ainsi que le matériel d'entretien nécessaire afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions possibles.

6 – FAMILLES ET REPRESENTANTS LEGAUX

Les familles peuvent rencontrer les différents professionnels intervenant autour de leurs proches lors des visites à domicile ou au bureau sur rendez-vous. Les proches peuvent être consultés ou donner leur avis sur les modes d'intervention, la décision finale étant réservée à l'intéressé(e) ou à son représentant légal en cas d'incapacité. Le ou les répondants familiaux doivent être identifiés et leurs coordonnées enregistrées et actualisées. Le représentant légal peut avoir accès au dossier.

7 DISPOSITIONS FINANCIERES

7.1 – Tarification

Le service d'aide à domicile applique les tarifs nationaux des organismes de prise en charge avec lesquels il est conventionné.

En cas de non prise en charge, le tarif horaire appliqué est défini annuellement par APA-DOM. En cas de dépassement des quotas d'heures allouées par l'organisme de prise en charge, celles-ci seront considérées comme heures supplémentaires et seront donc facturées au tarif plein fixé par APA-DOM. Tout déplacement en véhicule fera l'objet d'une facturation supplémentaire en fonction du tarif en vigueur fixé par APA-DOM. La grille tarifaire est annexée à ce livret d'accueil.

7.2 – Conventionnements

APA-DOM est conventionné par différents organismes tels que :

- Le conseil général, au titre de l'APA et de la PCH
- Les mutuelles
- La CPAM dans le cadre de fonds FNASS
- La CNAV (caisse nationale d'assurance vieillesse)

7.3 – Prise en charge financière

APA-DOM peut aider l'usager à constituer le dossier et à l'adresser aux organismes de prise en charge pour instruction. APA-DOM n'est pas compétent concernant la décision de prise en charge. La notification de prise en charge par une caisse de retraite est envoyée directement par l'organisme au bénéficiaire, et mentionne le nombre d'heures allouées, la période et la participation horaire laissée à la charge du bénéficiaire. Concernant la prise en charge par l'APA, le conseil général envoie une notification au bénéficiaire précisant le nombre d'heures allouées et sa participation. APA-DOM reçoit la notification de prise en charge APA, ce qui permet une facturation directe au conseil général. L'allocation sera versée directement à APA-DOM. Dans tous les cas, le bénéficiaire doit s'engager par écrit à accepter les modalités financières fixées par APA-DOM dans un contrat de prestation.

7.4 – Facturation

Le service d'aide à domicile établit mensuellement, au vue du travail réalisé, une facture à l'attention des bénéficiaires et des différents financeurs (conseil général, caisses de retraite,etc). Il facture les heures d'intervention enregistrées par l'intervenant via le système de pointage ainsi que les annulations d'intervention si elles ne sont pas justifiées 15 jours avant (exception faite en cas d'hospitalisation). Le bénéficiaire doit effectuer le règlement de sa facture à l'ordre d'APA-DOM. Toute contestation concernant la facturation doit être adressée par courrier à APA-DOM dans un délai maximal de 2 mois.

STATUT ET RECOURS

ORGANIGRAMME

La société APADOM est une société à responsabilité limitée. L'agrément a été délivré par la DIRRECTE Ile de France, Unité Territoriale du Val de Marne.

Gérant : Mickaël LACROIX
Responsable d'agence : Marie-Pierre PHILIPPE
2 responsables de secteur
1 employée administrative

Une astreinte téléphonique est mise en place à partir de 18h et tous les week-end de 8h à 22h.

RECOURS EN CAS DE LITIGE

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté le texte impose la mise en place dans chaque département d'une liste de «personnes qualifiées». Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'usager en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'une maison de retraite ou d'un service à domicile.
Les personnes qualifiées sont normalement désignées par décision conjointe du Préfet, du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et du Président du Conseil Général.

Le préfet du Val de Marne n'ayant pas établi de liste, vous avez la possibilité de faire appel au :

- Conseil départemental du Val-de-Marne
  https://www.valdemarne.fr
  Hôtel du Département, Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées,
  94054 Créteil Cedex
  Téléphone : 39 94 ou Service instruction des dossiers d'APA : 01-56-72-71-71

- Espace autonomie 2
  4 avenue Danielle Casanova
  94500 Champigny-sur-Marne
  Tél. : 01 56 71 56 02

- Handéo Services : 01 43 12 19 29

- ARS : http://www.ars.iledefrance.sante.fr/

- ALLO MALTRAITANCE : 39 77

APADOM

Aide à domicile

01 47 06 75 26

contact@apadom.fr
www.apadom.com

APADOM
153 Av, Roger Salengro
94500 Champigny-sur-Marne

Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Interventions 7j/7 et 24h/24

Devis réalisé gratuitement à la demande

CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL Accepté

Siret : 498 145 390 00031 / agrément n° N270203F096Q005

S! services à la personne