Bienvenue chez APADOM !

Ceci est notre livret d'accueil.

Information facile à lire et à comprendre.

APADOM est une entreprise d'aide à domicile pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

Notre téléphone est :
01 47 06 75 26

Notre adresse est :
153 avenue Roger Salengro
94500 Champigny-sur-Marne

Nos bureaux sont ouverts :
- du lundi au vendredi
- de 8 heure à 12 heure 30 et de 13 heure 30 à 17 heure.

Nous pouvons intervenir à votre domicile :
7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Notre adresse mail est : contact@apadom.fr

Notre site Internet est : www.apadom.com

Sommaire

1 APADOM est un prestataire de service. 4
Que veut dire prestataire de service ? 4
En quoi consiste le travail d'APADOM ? 4
2 Quels sont les services proposés par APADOM 5
Ménage à domicile 5
Garde malade 5
Aide au repas 5
Aide à la toilette et aux gestes essentiels de la vie quotidienne 6
Activités de loisir 6
Aide administrative 6
Déplacement hors du domicile 7
Déplacements dans le domicile 7
Aménagement et sécurité de l'espace 7
3 La mise en place des services 8
Qui sont les personnes qui utilisent les services d'APADOM ? 8
Quels sont les avantages des services d'APADOM ? 8
4 Quelles sont les règles d'APADOM? 10
Comment APADOM essai d'améliorer ses services ? 10
Quelles règles suivent les auxiliaires de vie d'APADOM? 10
5 Quels sont vos droits de personne aidée? 11
6 Comment fonctionne APADOM ? 12
Horaires du service 12
Dans quels cas les services d'APADOM peuvent s'arrêter? 12
Questionnaire de satisfaction 13
Continuité du service 13
Missions administratives d'APADOM 13
Assurances 14
Secret professionnel 14
Mission des auxiliaires de vie d'APADOM 14

Les obligations des auxiliaires de vie 15
Vos obligations 15
Quels sont les tarifs d'APADOM ? 16
Les aides financières possibles 16
Les Factures 17
Qui travaille chez APADOM ? 17
Comment faire en cas de problème avec APADOM ? 17

1 APADOM est un prestataire de service.

Que veut dire prestataire de service ?

Un prestataire de service c'est une entreprise ou une association qui fournit des services à des personnes.
Pour fournir des services, le prestataire de service emploi des auxiliaires de vie.
Une auxiliaire de vie c'est une personne qui aide une autre personne à son domicile.
Le prestataire de service doit contrôler le travail des auxiliaires de vie.

Qui est APADOM ?

APADOM est une entreprise prestataire de service créé en 2007.
APADOM emploi des auxiliaires de vie.
APADOM est responsable des auxiliaires de vie qu'il emploi.

En quoi consiste le travail d'APADOM ?

APADOM essai de comprendre de quel service les personnes ont besoin.
APADOM recrute des auxiliaires de vie.
APADOM contrôle le travail des auxiliaires de vie.
APADOM respecte le code du travail.
Le code du travail c'est toutes les lois qui existent au sujet du travail.
APADOM mets en place des systèmes informatiques et technologiques pour contrôler le travail des auxiliaires de vie.
APADOM paie les auxiliaires de vie pour leur travail.

2 Quels sont les services proposés par APADOM

Ménage à domicile

Les auxiliaires de vie d'APADOM aident à maintenir le domicile propre.

Les auxiliaires de vie peuvent :

Faire la vaisselle,
Faire le lit
Passer l'aspirateur
Dépoussiérer les meubles
Ranger
Nettoyer la maison

Vous devez fournir les produits et le matériel qui servent à nettoyer la maison.

Garde malade

Lorsque vous êtes malade ou après un séjour à l'hôpital, les auxiliaires de vie peuvent vous aider à votre domicile.

Aide au repas

Les auxiliaires de vie peuvent vous préparer des repas.
Les auxiliaires de vie font attention à préparer des repas équilibrés.
Les auxiliaires de vie doivent cuisiner des choses que vous aimez manger.

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

Les auxiliaires de vie peuvent vous aider à

Faire votre toilette.
Aller au WC.
Vous brosser les dents
Vous raser ou vous épiler

Activités de loisir

Les auxiliaires de vie peuvent partager des moments d'activités avec vous :

Puzzle
Jeu de société
Jeu de cartes
Dominos
Lecture

Les auxiliaires de vies peuvent aussi vous accompagner pour aller marcher ou pour aller au cinéma.

Aide administrative

Les auxiliaires de vie peuvent vous aider à répondre à votre courrier.

Déplacement hors du domicile

Les auxiliaires de vie peuvent vous accompagner pour sortir de chez vous.

Pour vos rendez-vous
Pour faire vos courses

Vous pouvez aussi demander une auxiliaire de vie avec un véhicule si vous avez besoin d'aller un peu loin.

APADOM possède un véhicule pour les personnes qui sont en fauteuil roulant.

Déplacements dans le domicile

Les auxiliaires de vie ont fait des formations pour aider les personnes qui ont du mal à se déplacer à l'intérieur de leur domicile.

Aménagement et sécurité de l'espace

APADOM peut vous aider pour mieux organiser votre domicile et le rendre plus pratique pour vous.

3 La mise en place des services

Qui sont les personnes qui utilisent les services d'APADOM ?

Ce sont les personnes âgées ou les personnes handicapées qui utilisent les services d'APADOM.

Quels sont les avantages des services d'APADOM ?

La première visite est gratuite

Si vous avez besoin d'aide à domicile, APADOM vous propose de venir vous rencontrer une première fois gratuitement.

Les objectifs de la visite sont :

- Vous expliquer comment fonctionne APADOM
- Comprendre quels sont vos besoins
- Découvrir votre domicile pour mieux répondre à vos besoins
- Vous expliquer les solutions pour payer nos services

Il n'y a pas d'engagement

Vous êtes libres d'utiliser nos services ou de les arrêter quand vous le souhaitez.

Notre priorité est de vous rendre satisfait donc nous n'appliquons aucun engagement sur la durée des services.

Cela veut dire qu'une personne peut stopper nos services quand elle veut.

Pour stopper nos services il suffit d'un courrier ou d'un mail.

Il n’y a pas de frais d’inscription

APADOM ne fait payer aucun frais supplémentaire en plus des services à domicile.

Il n’existe aucun frais d’inscription et aucun frais de dossier.

Nous présentons les auxiliaires de vie

Quand une personne viendra vous aider pour la première fois, nous viendrons vous la présenter.

Notre réseau de partenaires

APADOM travaille avec des partenaires de confiance qui peuvent aussi vous aider :

- Ambulanciers
- Infirmiers
- Livraison de repas
- Matériel médical

Cahiers de liaison

Nous installons chez vous des cahiers de liaison.

Dans ces cahiers, les auxiliaires de vie et les professionnels médicaux écrivent des renseignements sur leur travail chez vous.

Ces cahiers permettent aux personnes qui viennent vous aider à votre domicile de discuter entre elles.

Ces cahiers permettent aussi à votre famille de voir comment les auxiliaires de vie d’APADOM travaillent chez vous et de communiquer avec les personnes qui vous aident.

Le cahier est récupéré par APADOM quand il est rempli et on vous donne ensuite un nouveau cahier.

4 Quelles sont les règles d'APADOM?

Comment APADOM essai d'améliorer ses services ?

Avec des procédures de travail et de contrôle
Avec des questionnaires pour savoir si vous êtes satisfait par le travail des auxiliaires de vie
En répondant à toutes vos questions
En faisant des formations

Quelles règles suivent les auxiliaires de vie d'APADOM?

Les auxiliaires de vie on des obligations à respecter :

Respecter votre autonomie
Ne pas faire des soins médicaux
Être à l'heure
Avertir les urgences en cas de problème
Refuser de recevoir de l'argent de votre part
Ne pas fumer
Ne pas boire d'alcool
Ne pas recevoir d'amis ou membres de leur famille à votre domicile
Être habillé normalement
Utiliser leur téléphone portable uniquement en cas d'urgence
Ne pas parler de religion
Être responsable des clés de votre domicile et les remplacer en cas de perte.

Les auxiliaires de vie doivent :

Communiquer et discuter avec vous
Être patient avec vous
Faire en sorte que vous vous sentiez bien
Faire attention que vous ne manquiez de rien
Vérifier que vous preniez bien les médicaments que votre docteur vous à demandé de prendre
S'assurer que vous n'ayez pas froid ou chaud
Écouter les consignes qu'APADOM leur donne pour vous aider

5 Quels sont vos droits de personne aidée?

Vous pouvez choisir comment vous voulez vivre
Vous pouvez choisir ou vous voulez vivre
Vous pouvez communiquer, vous déplacer et participer à la vie en société
Vous pouvez voir votre famille et vos amis
Vous pouvez utiliser votre argent comme vous le souhaitez
Vous pouvez choisir vos activités
Vous pouvez participer à des associations, à la vie politique et choisir votre religion
Vous devez avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui vous sont utiles
Vous devez être aidé par des personnes qui en sont capable
Vous devez recevoir tous les soins et l'aide dont vous avez besoin
Vous devez être protégé
Vous avez le droit d'être informé

6 Comment fonctionne APADOM ?

Horaires du service

APADOM vous reçoit dans ses bureaux du lundi au vendredi de 9 heure à 12 heure et de 14 heure à 17 heure sur rendez-vous.
APADOM vous répond au téléphone du lundi au vendredi de 8 heure à 12 heure 30 et de 13 heure 30 à 17 heure.

Les auxiliaires de vie interviennent normalement entre 8 heures et 20 heures.
Dans certains cas, elles peuvent aussi intervenir entre 20 heure et 8 heure mais il faut en discuter.

APADOM intervient toute l'année du lundi au dimanche, jours fériés compris.

Dans quels cas les services d'APADOM peuvent s'arrêter?

APADOM peut arrêter d'intervenir:

Si vous ne respectez pas le règlement
Si APADOM pense qu'il n'est plus capable de bien vous aider

Vous pouvez décider d'arrêter les prestations avec APADOM quand vous voulez.

Dans tous les cas, vous devez informer le bureau d'APADOM par écrit.

Questionnaire de satisfaction

Chaque année, une enquête de satisfaction vous est envoyée afin de vous permettre de nous dire si vous êtes satisfait ou mécontent.

Continuité du service

APADOM continue ses interventions grâce au remplacement des auxiliaires de vie absentes.

APADOM intervient les samedis, dimanches et jours fériés quand cela est nécessaire.

Missions administratives d'APADOM

APADOM est chargé de :

Vous informer et vous présenter les services qui permettent de vous aider
S'occuper de votre dossier administratif
Transmettre votre dossier aux organismes de prise en charge
Mettre à votre disposition un ou plusieurs auxiliaires de vie
Décider avec vous comment vous aider et l'écrire sur un plan d'aide
Un plan d'aide c'est un document où on écrit comment bien vous aider.
Vérifier que ce qui est écrit sur le plan d'aide se passe bien
Modifier les interventions si c'est nécessaire
Vous faire des factures chaque mois
Faire une facture aux organismes qui vous aident à payer l'intervention d'APADOM
Organiser les interventions des auxiliaires de vie qui vous aide
Contrôler les auxiliaires de vie

Assurances

APADOM est assuré en cas de problème lors d'une intervention chez vous.

Les auxiliaires de vie sont aussi assurées lorsqu'elles vous transportent en véhicule.

Secret professionnel

Les auxiliaires de vie doivent respecter le secret professionnel.

Ça veut dire qu'elles ne doivent parler à personne des choses qui vous concerne.

Cette règle concerne toutes les personnes qui travaillent chez APADOM.

Mission des auxiliaires de vie d'APADOM

Les auxiliaires de vie sont là pour vous aider à réaliser toutes les taches de la vie quotidienne comme :

Le ménage
La cuisine
La toilette
Les courses

Les auxiliaires de vie ne peuvent pas :

Faire de soins médicaux
Rendre service pour d'autres personnes que vous
Intervenir sur d'autres lieux que chez vous
Amener des personnes chez vous
Utiliser leur téléphone portable chez vous

Travailler chez vous quand vous n’y êtes pas
Parler de religion

Les obligations des auxiliaires de vie

Les auxiliaires de vie doivent :

Respecter les plannings et les horaires.
Respecter les plans d’aide.
Dire à APADOM les modifications d’horaire.
Prévenir APADOM si vous êtes absent.
Signaler à APADOM tout problème arrivé chez vous.
Être à jour des vaccinations obligatoires.
Fournir à APADOM son attestation d'assurance automobile.

Vos obligations

Vous devez acceptez et respecter la personne qui travaille chez vous, quelque soit sa couleur de peau, sa religion ou son sexe.
Vous devez considérer la personne qui vous aide comme un professionnel de l’aide à domicile.
Vous devez payer vos factures chaque mois.
Vous devez avertir APADOM si vous devez être absent de chez vous.
Si un auxiliaire de vie casse quelque chose chez vous, il faut le dire de suite à APADOM.
Il faut fournir à l’auxiliaire de vie les produits nécessaires pour pouvoir vous aider.

Quels sont les tarifs d'APADOM ?

Les tarifs d'APADOM sont à partir de :

23€ par heure pour le Val-de-Marne
23€ par heure pour la Seine-Saint-Denis
23€ par heure pour la Seine-et-Marne

A ces tarifs il faut enlever le montant de votre prise en charge.

Une prise en charge c'est ce que le département donne à APADOM pour vous aider à payer la facture.

APADOM peut vous faire un devis afin de calculer ce que vous devrez vraiment payer.

Les devis sont gratuits.

Pour les déplacements en voiture vous devrez payer en plus 0,60€ par kilomètre.

Par exemple : si une auxiliaire de vie vous amène en voiture et que vous faites 10 kilomètres, cela coûtera 10 x 0,60€ = 6€

Les aides financières possibles

Les services de APADOM peuvent être payés par :

Le Conseil Départemental avec l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
Le Conseil Départemental avec la PCH (Prestation Compensatrice du Handicap)
Les mutuelles
La CPAM (caisse primaire d'assurance maladie)
La CRAM (caisse régionale d'assurance maladie).
La CNAV (caisse nationale d'assurance vieillesse)

APADOM peut vous aider à demander des aides financières.

Les Factures

APADOM fait une facture par mois.

Pour payer la facture vous devez faire un chèque au nom d'APADOM ou choisir le prélèvement automatique.

Si vous n'êtes pas d'accord avec votre facture, vous avez 2 mois pour le dire à APADOM.

Il faudra faire un courrier ou un mail à APADOM

Qui travaille chez APADOM ?

Il y a 5 personnes qui travaillent dans les bureaux d'APADOM et plus de 60 auxiliaires de vie qui travaillent au domicile des personnes âgées et des personnes handicapées.

Voici les personnes qui travaillent dans les bureaux d'APADOM :

Mickaël Lacroix est le gérant d'APADOM
Marie-Pierre Philippe est la responsable de APADOM
Une personne s'occupe des auxiliaires de vie et des factures
Deux personnes s'occupent des plannings des auxiliaires de vie

Comment faire en cas de problème avec APADOM ?

Si vous avez un problème avec APADOM et que vous ne trouvez pas de solution en discutant, vous pouvez contacter les organismes suivants :

Le Conseil départemental au 39 94
L'espace autonomie 2 au 01 56 71 44 70
Allo maltraitance au 39 77
Handéo Services au 01 43 12 19 29