



LIVRET D'ACCUEIL

DOMALIANCE PARTENAIRE DE VOTRE QUOTIDIEN

QUAND TOUT DEVIENT DIFFICILE, NOUS SOMMES LA POUR VOUS AIDER



Agrément qualité N/160207/F/075/Q/015



SOMMAIRE

1/ Présentation de domAliance	page n° 3
2/ Nos services	page n° 5
3/ Les modalités d'intervention	page n° 6
4/ Votre interlocuteur	page n° 7
5/ Les aides financières	page n° 8
6/ Formalités administratives pour l'admission, la prise en charge et l'accompagnement	page n° 10
7/ Nos valeurs et notre déontologie	page n° 12

Annexes :

Le règlement de fonctionnement	page n° 13
La charte des droits et libertés de la personne accueillie	page n° 21
Organigramme	page n° 22

Fiches :

Contacteur un interlocuteur

Nos tarifs

Charte Qualité

LETTRE DE PRÉSENTATION

Madame, Monsieur,

Afin de toujours améliorer ses relations avec ses clients, domAliance vous présente ce livret d'accueil qui a pour vocation de vous faire connaître notre fonctionnement, nos missions d'aide, l'action sociale de notre engagement et les moyens humains mis en œuvre pour parvenir à répondre à vos besoins.

DomAliance spécialiste du retour à domicile offre un **service réactif et continu 24H/24 et 7J/7**, tout en respectant pour chacun des usagers, leur choix de lieu et de mode de vie.

La richesse de domAliance repose sur le **professionnalisme** de nos équipes assurant un accompagnement au quotidien pour les publics fragiles, dans le respect de la personne, et le maintien des liens sociaux, évitant l'isolement dû à la maladie, au handicap, à l'âge, etc ...

Quand tout devient difficile, nous sommes là pour vous aider.

L'élan de notre action est conduit par la **déontologie** de notre secteur professionnel qui affirme que l'usager est acteur, quel que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Elle érige en principe une attitude de respect, de réserve et de discrétion, une intervention individualisée et une relation triangulaire qui protège l'usager et l'intervenant.

Pour garantir notre engagement les équipes de DomAliance se sont engagées vers une **amélioration continue de la qualité** pour le maintien à domicile et l'entretien de votre cadre de vie.

Nous portons également une attention particulière aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veillons à mettre en place des actions de prévention.


Dans le respect de cette déontologie et des recommandations des bonnes pratiques professionnelles de notre secteur validées notamment par l'ANESM, nous avons décidé de nous engager dans une démarche qualité.

Cette démarche vise à mettre en place une organisation qui respecte les exigences de la norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » et les règles de certification NF 311. Elle s'applique sur l'ensemble des nos agences pour y fournir un niveau de service identique.

Cette démarche s'inscrit dans une véritable dynamique d'amélioration continue, c'est pourquoi chaque année, en fonction des résultats de notre système qualité, nous fixerons des objectifs d'amélioration et organiserons les conditions pour leur atteinte.

A Paris, le 1^{er} Juin 2011

Patrick Pansard, Directeur Général



NOS SERVICES

Afin d'apporter un service adapté à votre situation, DomAlliance dispose de 5 secteurs d'activités pour vous aider à chaque moment de votre vie. Notre personnel est *expérimenté et/ou titulaire d'un titre ou (ADVF) ou diplôme (DEAVS, BEP Carrières sanitaires et sociales avec Modules Complémentaires ou équivalents), et CAP petite enfance pour la garde d'enfant.*

SERVICE SORTIE D'HOSPITALISATION *Aide Ménagère, Agent à domicile, Garde d'enfants*

SERVICE CONFORT *Agent à domicile*

- Ménage,
- Préparation des repas,
- Repassage,
- Entretien des vitres,
- Courses sur liste,
- Jardinage, bricolage.

SERVICE AIDE A DOMICILE *Auxiliaire de vie, Assistante de vie*

- Garde 7 jours sur 7, 24 heures sur 24,
- Entretien du cadre de vie,
- Aide à la toilette,
- Accompagnement pour vos déplacements à l'extérieur,
- Préparation des repas,
- Courses,
- Téléassistance
- Accompagnement pour les activités de vie sociale et relationnelle (loisirs et/ou démarches administratives),
- Portage de repas,
- Homme toutes mains – petit bricolage.

SERVICE PETITE ENFANCE *Titulaire du CAP petite enfance ou équivalence*

- Garde d'enfants,
- Aide aux devoirs,
- Accompagnement activités périscolaires (sports, musique...).
- Sortie d'école ou de crèche,

SERVICE HANDICAP *Auxiliaire de vie, Assistance de vie*

- Aide aux gestes du quotidien (toilette, repas...),
- Accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances,
- Assistance aux personnes handicapées dans leur cadre de travail,
- Réhabilitation du domicile,
- Accompagnement pour les activités de vie sociale et relationnelle (loisirs et/ou démarches administratives).

MODALITES D'INTERVENTION

Nos Missions

Vous donner le plaisir de rester chez vous

Quitter son environnement familial et le confort de son domicile n'est pas toujours nécessaire. Nous vous proposons une alternative pour vous permettre de rester chez vous. Nos intervenants travaillent dans le respect des principes déontologiques et éthiques, base de notre projet de service, vous offrant un cadre de vie sécurisé.

Vous faciliter le quotidien

Des professionnels de l'aide à domicile, vous accompagnent dans votre vie de tous les jours. Ils vous apportent un choix complet de services d'aide à domicile. Ces services sont personnalisés et adaptés à votre situation.

Nos Exigences

- Instaurer une relation de confiance, basée sur l'évaluation des situations, l'efficacité, le suivi des actions et la prise en compte des insatisfactions, des enquêtes de satisfaction régulières,
- Accueillir, écouter, orienter,
- Coordonner des pratiques et des fonctionnements,
- Travailler en équipe entre professionnels, avec les familles et les entourages,
- Contribuer à une réflexion d'ensemble sur les multiples aspects du vieillissement, sur la problématique du maintien à domicile de personnes malades, handicapées ou âgées.

LE SERVICE PRESTATAIRE

* Vous n'êtes pas l'employeur, vous êtes déchargés de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention au domicile. Vous signez un contrat de prestations à domicile, que vous vous engagez à respecter. Vos dépenses seront défiscalisées à 50%, dans la limite du plafond prévu par la loi de finance.

* L'intervenant est salarié de DomAlliance, en mode PRESTATAIRE. Ses interventions sont régies par le Code du Travail.

* La structure fournit, sous sa responsabilité, un service contractuellement défini et se porte garante de la qualité de la prestation effectuée. Nous souscrivons une assurance « responsabilité civile » en cas de dommages au domicile. Nous assurons les fonctions d'employeur et d'encadrement de nos salariés et vous assistons pour le montage éventuel d'un dossier de financement. La structure vous établit mensuellement une facture correspondant au nombre d'heures travaillées. En cas d'absence de l'intervenant, nous vous proposons un remplaçant aux horaires les plus proches de vos horaires habituels.

VOTRE INTERLOCUTEUR

Dès votre premier contact, le responsable de secteur sera votre référent :

Il a pour mission :

- de vous **informer** des modalités d'intervention,
- de vous aider à préciser votre demande et vos **besoins**,
- de se déplacer à votre domicile afin **d'évaluer** vos besoins et définir le cadre de l'intervention,
- de vous informer sur les **financements** possibles,
- d'établir un **devis** gratuit,
- de vous aider à constituer votre **dossier**,
- d'assurer la **coordination** avec les autres intervenants médico-sociaux,
- de désigner le (ou les) **intervenant(s)** adapté(s) à votre situation,
- de **vous rencontrer** dans nos locaux, sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture,
- de **répondre** à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution,
- d'avoir un rôle de **médiateur** entre vous et l'intervenant en cas de conflit ou difficulté,

D'autre part, vous avez la possibilité de faire appel à une personne qualifiée, pour faire valoir vos droits en cas de litige avec notre structure (article L311-5 CASF).

Les personnes qualifiées seront recensées sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général.

Dès la parution de cette liste, nous vous la remettrons sur simple demande, dans l'attente, en cas de conflit, vous pouvez contacter les autorités indiquées ci-dessus.

- **d'adapter** la nature de l'intervention (en cas de besoin) à l'évolution de vos besoins.

LES AIDES ET PRISES EN CHARGE FINANCIÈRES

Nous vous présentons en annexe les différentes aides et prises en charges possibles et la liste des conventionnements et agréments de notre structure.

AIDES ET PRISES EN CHARGE FINANCIÈRES

Les prestations proposées par DomAlliance 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) :

Pour des **enfants de moins de 6 ans**, la CAF intervient avec le Complément de Mode de Garde d'enfants à domicile.

Pour **les adultes et les enfants handicapés**, la Maison départementale du Handicap (**MDPH**) notifie des Prestations de Compensation du Handicap (**PCH**).

La **sécurité sociale (CPAM)** et les **mutuelles** interviennent en cas de maladie, d'hospitalisation.

Après 60 ans et selon le niveau de perte d'autonomie ce sont **les caisses de retraites (CARSAT, RSI, MGEN, CNRACL, etc...)** ou le **Conseil Général (APA)** qui sont habilitées à intervenir.

La CARSAT, régime général, a un dispositif en sortie d'hospitalisation et un dispositif d'aide selon l'autonomie à l'année comme les autres caisses de retraites.

Si vous avez plus de 60 ans, vous pouvez bénéficier de **l'aide personnalisée à l'autonomie (APA)** selon certaines conditions. Cette aide publique attribuée par le Conseil Général de votre département concerne les personnes «qui ne se trouvent plus (et/ ou) pas en mesure d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liées à leur état de santé» et «qui ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie, les actes ordinaires ainsi qu'un accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle ». 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 médico-sociale du Conseil Général et de vos revenus annuels.

PERSONNES HANDICAPÉES

- **Allocation Tierce Personne (ACTP)** et / ou Majoration Tierce Personne (MTP): destinée à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne. Vous devez être titulaire d'une pension d'invalidité au travail ou d'une pension vieillesse.

- **Prestation Compensatoire du Handicap (PCH)** : destinée à financer l'aide d'une tierce personne afin de vous accompagner dans l'accompagnement de votre projet de vie sociale et professionnelle et vous aider dans les actes de la vie quotidienne (déplacements, aides humaines) les aides techniques sont notifiées par la **Maison Départementale des Personnes Handicapées**.

PERSONNES ÂGÉES

- **Caisse de retraite** : si vous êtes retraité, une aide financière peut vous être attribuée. Suite à une évaluation à votre domicile du nombre d'heures nécessaires, nos services constituent votre dossier et le transmettent à la caisse concernée. Selon votre niveau de ressources, une participation horaire variable vous sera demandée. Cette prise en charge est en général renouvelable tous les ans.
- **CPAM** : pour une prise en charge des soins palliatifs, en cas de dépendance importante due à la maladie.
- **CARSAT, RSI, MGEN, CNRACL, etc...** : pour une prise en charge des interventions effectuées auprès de personnes âgées, souffrant de dépendance légère durable ou momentanée en sortie d'hôpital.
- **CESU** : si vous êtes salarié ou retraité d'une entreprise, votre Comité d'Entreprise (CE) prend en charge tout ou partie du montant de la prestation, ce qui vous rend les services encore plus accessibles.
- **Mutuelle** : si vous êtes adhérent à une mutuelle complémentaire, vous avez la possibilité de bénéficier du service d'une aide à domicile sur une période définie, suite à une hospitalisation.

GARDES D'ENFANTS

- **CESU** : si vous êtes salarié ou retraité d'une entreprise, votre Comité d'Entreprise (CE) prend en charge tout ou partie du montant de la prestation, ce qui vous rend les services encore plus accessibles.
- **Mutuelle** : si vous êtes adhérent à une mutuelle complémentaire, vous avez la possibilité de bénéficier du service d'une garde d'enfant sur une période définie.
- **Caisse d'allocation familiale (CAF)** : si vous avez un de vos enfants âgé de moins de 6 ans, vous pouvez bénéficier sous conditions d'une aide sous le titre de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE).

FORMALITES ADMINISTRATIVES POUR L'ADMISSION, LA PRISE EN CHARGE ET L'ACCOMPAGNEMENT

Nous intervenons dans la limite des services qui vous sont présentés dans ce livret d'accueil, en mode prestataire.

La prise en charge par un organisme financeur sera soumise à son accord et aux conditions de prise en charge définies par celui-ci.

Nous pouvons vous aider à élaborer vos dossiers de demande de prise en charge pour les organismes auprès desquels nous sommes conventionnés, partenaires ou avons obtenus un agrément.

Vous pouvez également contacter directement les organismes financeurs pour la constitution de vos dossiers.

Les étapes dans la relation client : Evaluation des besoins, Préparation et mise en place de l'intervention.

L'intervenant sera habilité à :

- Entretien de votre linge et votre logement,
- Vous aider pour la toilette et l'habillement,
- Vous accompagner lors de vos déplacements,
- Assurer un accompagnement social et un soutien auprès de personnes fragilisées.
- Faire vos courses et préparer vos repas,
- Vous assister dans vos démarches administratives,
- Assurer la garde de vos enfants,

Limites aux attributions de l'intervenant, Ce qu'il ne peut pas faire :

- **Tout ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmière, aide-soignante, pédicure...)**
- **Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs.**
- **Effectuer de grandes lessives sans matériel adéquat (machines à laver).**
- **Utiliser son véhicule personnel et assurer votre transport sans dédommagement.**
- **Accepter tout cadeau (autre que d'usage), donations ou legs, ainsi que tout dépôt (même de courte durée) de fonds, de bijoux ou valeurs.**
- **Utiliser une procuration même avec votre autorisation sur vos avoirs, biens ou droits.**

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 tout le matériel, accessoires et produits nécessaires à la bonne exécution des tâches à accomplir.

Dans le cas d'une intervention de garde de nuit, il est demandé à l'usager de prévoir un lit de repos pour l'aide à domicile.

Les animaux domestiques ne doivent pas gêner la prestation.

Ne jamais remettre d'argent liquide directement aux intervenant(e)s pour le règlement de la prestation.

Mettre à disposition des installations et des appareils électriques conformes à la législation et ne présentant aucun danger pour l'utilisation.

Vous pouvez nous confier les clés de votre domicile si nécessaire, elles seront répertoriées confidentiellement.

NOS VALEURS ET NOTRE DEONTOLOGIE

La norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » précise dans ce domaine que « le domicile est le lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime (de la personne aidée). Ces services au domicile font coexister l'espace privé du client et l'espace de travail de l'intervenant, ce qui est exceptionnel dans l'exercice d'une activité professionnelle. Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse, et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion.»

«La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion.»

DomAlliance s'engage dans la relation triangulaire (usager/salarié/structure) afin de promouvoir ses valeurs et sa déontologie professionnelle. Notre attention est naturellement portée sur la prévention santé pour les personnes âgées afin de retarder l'entrée en dépendance et la lutte contre la maltraitance pour tous les publics fragiles auprès desquels nous intervenons.

Cette attitude générale de respect se décline sur plusieurs niveaux :

- **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.**

Et fait référence aux différents textes législatifs en vigueur tels que :

- les constitutions du 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définissent les principes politiques, économiques et sociaux fondant les droits de l'homme et du citoyen,
- la loi n° 2005-102 du 11 fév. 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap,
- la charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante,
- le traité d'Amsterdam,
- la convention internationale des droits de l'enfant,
- la charte sociale européenne (article 15),

Il s'agit en conséquence «d'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 » suivant les indications de la norme de service citée en préambule.

Conformément à l'article de loi L311-4 du code de l'action sociale et des familles ci-joint la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement
(Rédigé selon L'article L.311-7 du CASF, décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 à destination des usagers).

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement a été élaboré par l'équipe d'encadrement. Il sera revu au minimum tous les 5 ans, mais nous ne manquerons pas de tenir compte de vos avis pour toute modification qui s'avère nécessaire.

1. Finalités de la prise en charge

1.1. Préambule

Nous souhaitons indiquer à travers notre règlement de fonctionnement les principales modalités d'exercice des droits et devoirs des usagers ainsi que ceux de chaque collaborateur de DomAlliance qui adhère aux valeurs de neutralité, d'égalité, de probité et de respect de la personne en adéquation avec la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Respect de ses droits fondamentaux

- Respect de ses biens
- Respect de son espace de vie privée
- Respect de son intimité
- Respect de sa culture
- Respect de son choix de vie

Définie comme entrepreneur Social, DomAlliance a orienté son action vers la prise en charge d'un public fragile. Son activité s'associe à l'aide au montage de dossiers de financement, à un rôle d'informateur pour orienter l'utilisateur vers les meilleurs dispositifs existants, et à une mise en relation avec l'ensemble de son réseau pour une prise en charge globale et efficiente.

Ce règlement de fonctionnement doit permettre à l'utilisateur de prendre conscience que durant l'intervention, son domicile (lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime) devient à ce moment un lieu de travail. En effet, durant les interventions, il va falloir faire coexister l'espace privé et l'espace de travail. Cela implique, d'une part, un positionnement éthique et déontologique de la part de l'intervenant et, d'autre part, impose des obligations pour l'utilisateur.

1.2. Forme juridique des relations entre l'utilisateur et DOMALIANCE

Dans le cadre de la loi, l'utilisateur ou son représentant légal a le choix entre signer un devis et un contrat et/ou un document individuel de prise en charge (document non contractuel jusqu'à sa signature).

1.3. Modalités de participation des usagers

Selon les droits des usagers, nous rappelons le caractère démocratique de DomAlliance au travers de la mise en commun des connaissances et de l'activité de chacun des utilisateurs du service.

La participation des usagers est le fondement même du fonctionnement d'un établissement médico-social. Notre volonté est d'informer l'utilisateur et de protéger ses intérêts.

Tout usager a la possibilité de :

Adresser des courriers au responsable Qualité ou à la direction générale, afin de faire part des commentaires

Et/ou des réflexions sur la vie de la structure

Répondre aux enquêtes de satisfaction

Participer aux entretiens d'audit interne dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service.

1.4. Ouverture des locaux

L'objectif de la direction générale est de présenter DomAliance comme un lieu ouvert. Il est possible de passer au siège durant les heures d'ouverture. L'accès à un bureau permet de respecter la confidentialité des entretiens. La location de salles équipées facilite si besoin l'accueil des personnes à mobilité réduite ou handicapées. N'hésitez pas à prendre des rendez-vous avec les membres de notre équipe, qui vous proposeront de se déplacer à votre domicile si nécessaire.

1.5. Pratiques et conventions de partenariats institutionnels

DomAliance est, depuis sa création, adhérente et signataire de plusieurs chartes et conventions. L'implication de DomAliance a toujours été motivée par un souci constant d'améliorer ses prestations de service et d'obtenir la satisfaction des usagers. Aujourd'hui, ces efforts sont évalués et reconnus par tous nos partenaires : Caisses de retraites, Conseil Général, Enseignes, Mutuelles, CPAM,...

2. Organisation de DOMALIANCE

2.1. Prévention de la violence et de la maltraitance

Nous rappelons que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Toute personne, dénonçant les faits de violence sur autrui dont il a été témoin dans l'exercice de ses fonctions, bénéficie de mesures de protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant contactera le responsable de secteur qui fera une démarche auprès des institutions compétentes. DomAliance est sensible à ces faits, et a mis en place des groupes de parole, d'échanges de pratiques, véritables soutiens psychologiques à l'intention de ses salariés ainsi que des formations appropriées.

2.2. Garantie des droits et libertés individuelles

DomAliance, dans le cadre de sa mission, assure à chaque usager le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité, ainsi que, le droit à la confidentialité des informations qui lui aurait été transmises. Chaque intervenant, dès son embauche, est tenu au secret professionnel. Il s'engage à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées à des personnes externes.

2.3. Traitement informatique des données

Les données concernant le client font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi informatique et liberté n° 78.17 du 06/01/1978. Ces données sont transmises au service administratif de la structure et sont protégées par le secret professionnel. L'utilisateur peut exercer son droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès de la direction de DomAlliance par écrit. L'utilisateur a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées par cette loi. La communication des documents et des données s'effectuent également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie et selon le cas dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

2.4. Consultation du règlement intérieur

Chaque usager peut consulter le règlement intérieur affiché dans chaque antenne de DomAlliance ou en demander une copie au responsable d'antenne.

2.5. Continuité du service

Toute absence de l'intervenant (absence consécutive notamment aux congés payés, à la maladie ou à une formation) sera signalée au client dans les plus brefs délais par le responsable de secteur ou son assistant(e). En effet, DomAlliance s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel selon vos disponibilités. Vous pourrez accepter, selon les éventuelles contraintes du plan d'aide, que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

2.6. Suspension et reprise des prestations

Pour annuler une prestation, l'utilisateur doit informer DomAlliance au plus tard 48H avant la prise de service de l'intervenant. Un simple appel au responsable de secteur suffit. Toute intervention non annulée sera à la charge de l'utilisateur. En cas de force majeure, telle qu'une hospitalisation, DomAlliance demande uniquement à être informée le plus tôt possible, afin de suspendre l'intervention. Pour planifier la reprise des interventions, DomAlliance demande un délai de 48H. DomAlliance ne peut garantir à l'utilisateur que l'intervenant soit le même qu'avant l'interruption du service.

2.7. Enregistrement des interventions

Dans le cadre de la prestation de services, l'utilisateur s'engage à accepter que l'intervenant utilise en début et en fin d'intervention le téléphone fixe du domicile, afin de procéder au pointage à distance (DOMATEL / DOMIPHONE), ces communications téléphoniques sont gratuites pour de l'utilisateur. Le client s'engage à signer le ou les état(s) mensuel(s) (document reprenant le total des heures effectuées dans le mois) qu'il remettra à l'intervenant au plus tard le 30 ou 31 ème jour du mois en cours. Les états mensuels permettent un double contrôle pour les responsables de secteur.

Attention : l'utilisateur ne doit en aucun cas signer un état mensuel vierge.

2.8. Demande de prise en charge des courses

Demander à l'intervenant de faire des courses est considéré comme temps de travail et est donc inclus dans les heures d'interventions. De plus, l'utilisateur doit établir lors des interventions, la liste des courses à rapporter et noter sur le cahier de liaison le montant de la somme d'argent remise. L'intervenant rapportera les justificatifs de ces achats et restituera intégralement la monnaie. L'intervenant ne doit rapporter ni une quantité anormale de boissons «alcoolisées» ni médicaments qui n'auraient été prescrits par ordonnance. Si les courses ne sont pas de proximité (à pied), les kilomètres parcourus avec le véhicule de l'intervenante (voir § 2.9) sont facturés selon le tarif défini dans la grille tarifaire de DomAlliance au client.

2.9. Sûreté des personnes et des biens

DomAlliance bénéficie d'une police d'assurance qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux usagers.

Dans certains cas, il est toléré de solliciter un intervenant pour effectuer des transports dans un véhicule personnel. Les conditions sont que le responsable d'antenne en soit averti et que l'intervenant ait un véhicule assuré pour le transport de passager.

Un maintien à domicile qui révèle des risques fera l'objet d'une synthèse et des recommandations seront données. Néanmoins, l'utilisateur ou son représentant légal sont les seuls décisionnaires, et DomAlliance ne pourrait être mise en cause si un problème devait survenir.

2.10. Respect de la Loi EVIN

Pour le bien-être de nos salariés, en référence à la loi Evin et du fait que le domicile devient lieu de travail, nous vous remercions de ne pas fumer durant le service de l'intervenant. Réciproquement, tout intervenant ne peut pas fumer sur son lieu de travail.

2.11. Traitement des réclamations

En cas de réclamation, chaque usager a la possibilité de contacter le responsable d'antenne, le directeur, ou le responsable de secteur. Le service qualité permet l'enregistrement, le traitement et le suivi des réclamations. Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite. Ce système démontre l'engagement de DomAlliance vers l'amélioration continue de la qualité de service.

2.12. Recours

2.12.1. Recours interne

En cas de litige, le responsable d'antenne se tient à votre disposition pour trouver la meilleure forme d'arrangement possible dans le souci de vous satisfaire. En cas d'arbitrage, la direction générale se tient à votre disposition.

2.12.2 Médiation

L'utilisateur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général et/ou à la commission nationale de médiation. Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

2.13. Source d'information

Les responsables de secteurs vous apportent les informations sur : les organismes et les structures d'aide au financement ou d'aide psychologique. Toute demande d'information sera prise en charge avec le souci d'apporter un maximum d'éléments. De plus, en fonction des informations, une lettre aux familles est envoyée au domicile afin d'informer sur la nouvelle réglementation, l'organisation ou le fonctionnement de DomAlliance.

2.14. Qualité de la transmission d'information

Un cahier au domicile est mis à disposition des intervenants, le contenu est soumis à l'utilisateur pour accord. L'utilisation par l'intervenant du cahier de transmission est obligatoire sauf si l'utilisateur ou sa famille s'y oppose. Il permet l'enregistrement de l'évaluation des objectifs définis au préalable dans le document individuel de prise en charge (établi suites à l'évaluation initiale des besoins et mis à jour ensuite).

De plus, l'intervenant établit des comptes rendus oraux à son responsable de secteur sur le déroulement de sa mission et rapporte régulièrement les observations sur la situation de l'utilisateur.

2.15. Paiement des prestations

2.15.1. Prélèvement automatique

Il est recommandé pour tous les usagers de privilégier les paiements par prélèvement automatique. Ce moyen de paiement permet de n'avoir aucune gestion supplémentaire. Si une autre forme de paiement est choisie, l'utilisateur doit en faire la demande auprès de la direction. Il est exigé dans ce cas, un envoi du règlement sous huitaine à compter de la date de réception de la facture, le timbre de la poste faisant foi. Une fois ce délai écoulé, le service comptabilité se verrait dans l'obligation de facturer des pénalités de retard.

2.15.2. Procédure de recouvrement

Toute facture non couverte après quinze jours entraîne le déclenchement de la procédure de mise en demeure gérée par un cabinet de recouvrement ou un huissier de justice.

Cette procédure entraînera donc des frais de recouvrement en plus du montant de la facture initiale. Il est donc dans l'intérêt de l'utilisateur de prendre immédiatement contact avec le service comptabilité si un retard de paiement devait survenir pour trouver le meilleur arrangement possible.

2.15.3. Réclamation liée à la facturation

A réception de la facture, l'utilisateur a selon la réglementation en vigueur, quinze jours pour contester une facture. Il suffit à l'utilisateur de contacter le responsable de secteur, qui se chargera de la vérification. En cas d'erreur justifiée, la réclamation sera transmise au service comptabilité pour correction et un avoir sera édité pour l'utilisateur.

2.16. Obligations réglementaires

2.16.1. Attestations

DomAlliance s'engage, conformément à la réglementation en vigueur, à établir en début d'année suivante, pour le compte de l'utilisateur, tous les documents nécessaires à la déclaration fiscale de l'année précédente.

2.16.2. Reconduction du contrat

Deux mois avant la date anniversaire de l'adhésion, l'utilisateur recevra un courrier l'avertissant du futur prélèvement de la cotisation annuelle, ainsi que de la reconduction du contrat. Dans le cas où l'utilisateur ne tient pas à renouveler son engagement avec DomAlliance, il lui suffira de renvoyer le coupon détachable présent en bas de page du courrier reçu et de l'envoyer en accusé réception dans un délai de quinze jours à l'attention de la direction. Sans réponse, DomAlliance considérera que l'utilisateur donne son accord pour le prélèvement de la cotisation et accepte la reconduction du contrat.

3. Les obligations de chacun

Les intervenants sont tenus de respecter les horaires d'intervention. L'utilisateur doit également respecter les horaires de l'intervention et ne doit pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin d'intervention sans l'accord du responsable de secteur (sauf cas d'urgence). Les modifications d'horaires seront discutées avec le responsable de secteur afin de planifier de nouvelles interventions. L'intervenant ne peut modifier son planning même avec l'accord de l'utilisateur sans que le responsable de secteur ou son assistant(e) n'en soit avertis.

3.1. Obligations de l'utilisateur

Dans le cadre de la prestation de service chaque utilisateur doit respecter certaines obligations :

- Respecter les décisions de prise en charge de l'organisme financeur, telles que dans le cadre de l'APA ou de la MDPH, le plan d'aide signé avec le Conseil Général, ainsi que le contrat ou le document individuel de prise en charge signé avec DomAlliance.
- Fournir à l'intervenant pour une prestation optimale tous les moyens matériels et techniques.
- Mettre à disposition selon les tâches définies : des gants, des produits et du matériel d'hygiène et d'entretien.
- Prendre connaissance et respecter le champ d'action de l'intervenant, conformément à l'ordre de mission établi par le responsable de secteur.
- Ne pas solliciter l'intervenant à outrepasser ses qualifications
- Avoir à l'égard des intervenants un comportement respectueux. En effet, dans ce rapport d'aide, l'utilisateur comme l'intervenant arbore un comportement de respect mutuel des droits : intimité, croyance, habitude alimentaire...
- Ne pas rechercher ou demander les coordonnées personnelles de l'intervenant. Il est rappelé que toute demande doit transiter par le responsable de secteur.
- Laisser l'accès aux toilettes et à un point d'eau.
- Recevoir l'intervenant dans une tenue correcte.
- Respecter les principes d'hygiène élémentaires.
- Répondre au questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la prestation.

Toutes entraves aux droits du salarié sur son lieu de travail ou toutes formes de non respect des principes de base de la législation en vigueur, telles que discrimination, harcèlement, maltraitance..., peuvent entraîner des plaintes de l'intervenant et de DomAliance à l'égard de l'utilisateur.

Dans le cadre des interventions, l'utilisateur ne peut demander à l'intervenant les tâches suivantes :

- Faire du gros nettoyage tel que : la cave, le ramonage, le lessivage des murs, le grattage des parquets, le cirage de bois, les grosses lessives ;
- Participer à un déménagement ;
- Jardiner (hors prestation de jardinage) ;
- Nettoyer les animaux domestiques ;
- Laver les vitres s'il y a un risque pour la sécurité. Les obligations de l'assureur permettent uniquement le lavage de vitre à hauteur d'homme ;
- Déplacer du mobilier lourd ;
- Entretien des pièces du logement occupées par d'autres personnes ;
- Effectuer des dosages de médicament ;
- Effectuer des actes de soins tels que :
la toilette médicalisée, le changement de pansement, le traitement d'escarre...
- Effectuer des soins de pédicure.

3.2. Obligations de l'intervenant

Dans le cadre de la prestation de services, chaque intervenant doit respecter certaines obligations :

- Ne pas demander et ne pas recevoir de somme d'argent ou d'objet de valeur de la part des usagers, que ce soit durant ou en dehors des missions. Néanmoins, des exceptions sont tolérées pour les fêtes de fin d'année mais à la condition que le responsable de secteur en soit averti;
- Ne pas émettre ou recevoir d'appels personnels durant le service ;
- Ne pas participer à des jeux d'argent (tiercé, loto...) avec l'utilisateur ;
- Ne pas fumer durant les missions ;
- Prendre connaissance des protocoles à mettre en application en cas d'urgence, d'accident, de décès, d'incendie...
- Faire preuve de qualités telles que la patience, le bon sens et l'empathie. L'intervenant doit être poli et sociable avec l'utilisateur et son entourage familial. Il doit utiliser un langage réservé et adapté ;
- Stimuler l'utilisateur, en prenant bien soin de respecter ses habitudes, ses modes et son cadre de vie habituels ;
- Eviter d'aborder lors des conversations des sujets relatifs aux problèmes personnels ou financiers ;
- Ne pas donner son adresse personnelle ou son numéro de téléphone. DomAliance dégage dans ce cas toute responsabilité ;
- Observer la plus stricte neutralité religieuse, politique, syndicale et raciale ;
- N'engager que des actions qui pourront être suivies de résultats pour l'utilisateur et contrôlées par DomAliance ;
- Ne pas recevoir en dépôt de la part de l'utilisateur à titre personnel ni argent, ni bijou, ni objet de valeur, ni papier personnel, ni procuration sur un compte épargne, bancaire ou autre ;
- Ne pas effectuer d'opération bancaire pour l'utilisateur. Il est également contraire à l'éthique du secteur de désigner un intervenant comme légataire de l'utilisateur ;
- Ne pas emprunter de l'argent à l'utilisateur ;
- Ne pas donner des soins ayant un caractère médical. ;

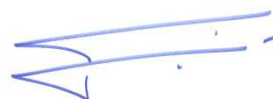
- Surveillance à la prise des médicaments si un pilulier a été mis à disposition par un membre de la famille et/ ou un professionnel médical (infirmière, aide soignante) avec accord écrit de la famille ;
- Ne pas commenter une ordonnance médicale. ;
- Assurer l'exécution du régime alimentaire. ;
- Ne pas influencer l'usager dans le choix de son médecin traitant, de son infirmière, ou de son pharmacien ;
- N'amener ni enfant, ni personne étrangère au service sur son lieu de travail ;
- Etre propre, soigné, souriant et prévenant avec l'usager ;
- Utiliser des gants en cas de risque biologique;
- Alerter immédiatement DomAlliance, en cas de problème ou de difficulté rencontrés ;
- Prendre soin des clefs confiées et les remettre en main propre au responsable de secteur en fin de mission. A cet effet une décharge de remise de clefs sera signée par l'usager ;
- Etre ponctuel sur son lieu de travail ;
- Avertir immédiatement le responsable de secteur en cas de difficulté ou d'empêchement (maladie, évènement familial...) pour permettre d'organiser le remplacement ;
- Informer le responsable de secteur de toute évolution sur l'état de santé de l'usager pouvant justifier un réajustement des interventions ;
- Prévenir en cas d'urgence la famille ou le médecin et DomAlliance ;
- Participer à la prise en charge globale, en complétant l'action des autres services à domicile ;
- Accepter les modifications de planning. En effet les horaires peuvent être modifiés pour différentes raisons (maladie, hospitalisation, décès, déménagement, départ en maison de retraite, évolution de la situation...).

4. Respect du présent règlement

Le respect des dispositions ci-dessus est la condition fondamentale du bon fonctionnement du Service d'Aide à Domicile. DomAlliance ne pourra pas, par conséquent, conserver dans son effectif un intervenant ou maintenir des interventions chez un usager qui aurait manqué au présent règlement.

Le 1er juin 2011

Patrick Pansard, Directeur Général.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 – Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues 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 à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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 à 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 éclairé 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 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 ou l'accompagnement.

Article 5 – Droit à 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, 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 à 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 à 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. A cet égard, les relations avec la société, les visites à domicile ou dans l'institution et à l'extérieur de celles-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites, et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement, doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie, doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés, dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et des convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet, toute mesure utile dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

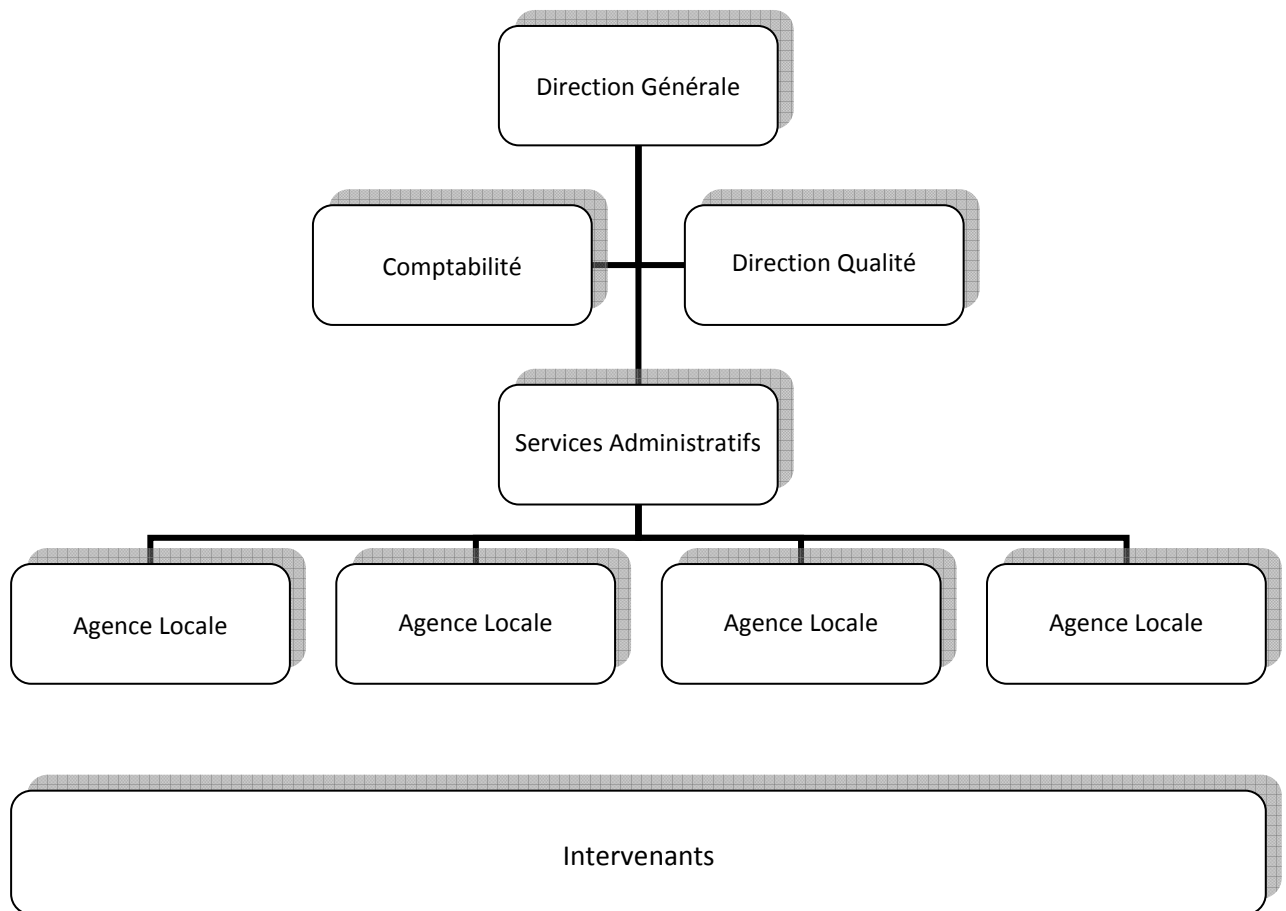
Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

La loi du 2 janvier 2002 et celle du 4 mars 2004 encadrent l'obligation de signalement de situations de maltraitance avérée mais aussi de situations à risques de maltraitance.

Les professionnels de l'aide à domicile sont attentifs à ces problèmes et aux contextes pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes aidées.

ORGANIGRAMME



NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

QUAND TOUT DEVIENT DIFFICILE, NOUS SOMMES LA POUR VOUS AIDER



www.domAliance.fr

 **N° Azur** **0811 748 748**
7j/7 et 24h/24

7j/7 – 24h/24 prix d'un appel local depuis un poste fixe

Email : contact@domAliance.fr

