



AUXILIALE SERVICE
Aide à domicile

Livret d'accueil

Aide et services à la personne à domicile

Date de remise : .. / .. / 20..

Signature :



Facile à lire

Table des matières

Partie 1 : présentation de notre structure.....	3
Partie 2 : Fonctionnement de AUXILIALE SERVICE.....	10
Partie 3 : Documents d'information.....	17
Nos coordonnées :.....	26
PLAN	26

Partie 1 : Présentation de notre structure

1. Notre mission

Le travail de AUXILIALE SERVICE est de répondre aux besoins des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes qui ont besoin d'aide pour les actes de la vie quotidienne, quel que soit leur âge, leur milieu social, leur activité et leur état de santé.

Nous proposons une offre complète de services à domicile :

- Une aide ménagère :
 - l'entretien du linge
 - l'entretien du logement.

- Une aide à la personne :
 - l'aide aux courses
 - l'aide à la préparation des repas
 - l'aide à la toilette
 - l'aide au lever et au coucher.

- Une présence et une compagnie pour :
 - vous sentir en sécurité
 - pouvoir parler et faire quelques mouvements.

- Un accompagnement à l'extérieur de votre domicile à pieds ou en véhicule.

- Un service de garde malade mais sans soins médicaux.

- Un service de transport accompagné individuel ou collectif.

2. Nos autorisations et nos conventions

AUXILIALE SERVICE a une autorisation du Conseil Départemental.

Notre numéro d'autorisation est le SAP799252986.

Cette autorisation permet à AUXILIALE SERVICE d'aider à leur domicile :

- Les personnes qui ne sont plus autonomes
- Les personnes handicapées
- Les personnes âgées de plus de 60 ans

AUXILIALE SERVICE a le droit de proposer ses services d'aide à domicile.

AUXILIALE SERVICE a signé des conventions avec des organismes.

Une convention est un accord entre AUXILIALE SERVICE et un organisme d'Etat.

Cela vous permet d'avoir des aides financières pour payer les services.

3. Le mode prestataire

Nous intervenons à domicile 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Vous bénéficier de nos services, en mode prestataire.

Le mode prestataire,

AUXILIALE SERVICE est l'employeur de la personne qui intervient chez vous.

AUXILIALE SERVICE propose une prestation de services.

AUXILIALE SERVICE et l'intervenant signe un contrat.

Le mode prestataire est possible pour toutes les interventions

Dans l'Aube.

4. Notre offre de services

Nous proposons une offre complète de services à domicile.

Des aides à domicile pour les familles et les particuliers :

- Le ménage et l'entretien du logement
- Le repassage et le pliage du linge
- Les petits travaux de jardinage et de bricolage.

Une aide humaine pour les personnes âgées non autonomes et pour les personnes handicapées :

- Les tâches ménagères, les courses et la préparation des repas
- Une aide pour prendre les repas
- Une aide pour se laver et pour aller aux toilettes
- Une aide pour s'habiller, se déshabiller

et pour être transféré du lit vers le fauteuil par exemple

- Un service de garde malade sans soins médicaux.

L'accompagnement en véhicule :

- L'accompagnement du départ du domicile jusqu'au retour à l'intérieur du domicile
- L'aide au déplacement à l'extérieur du véhicule
- L'accompagnement en véhicules adaptés pour les personnes handicapées.

5. Nos intervenant(e)s

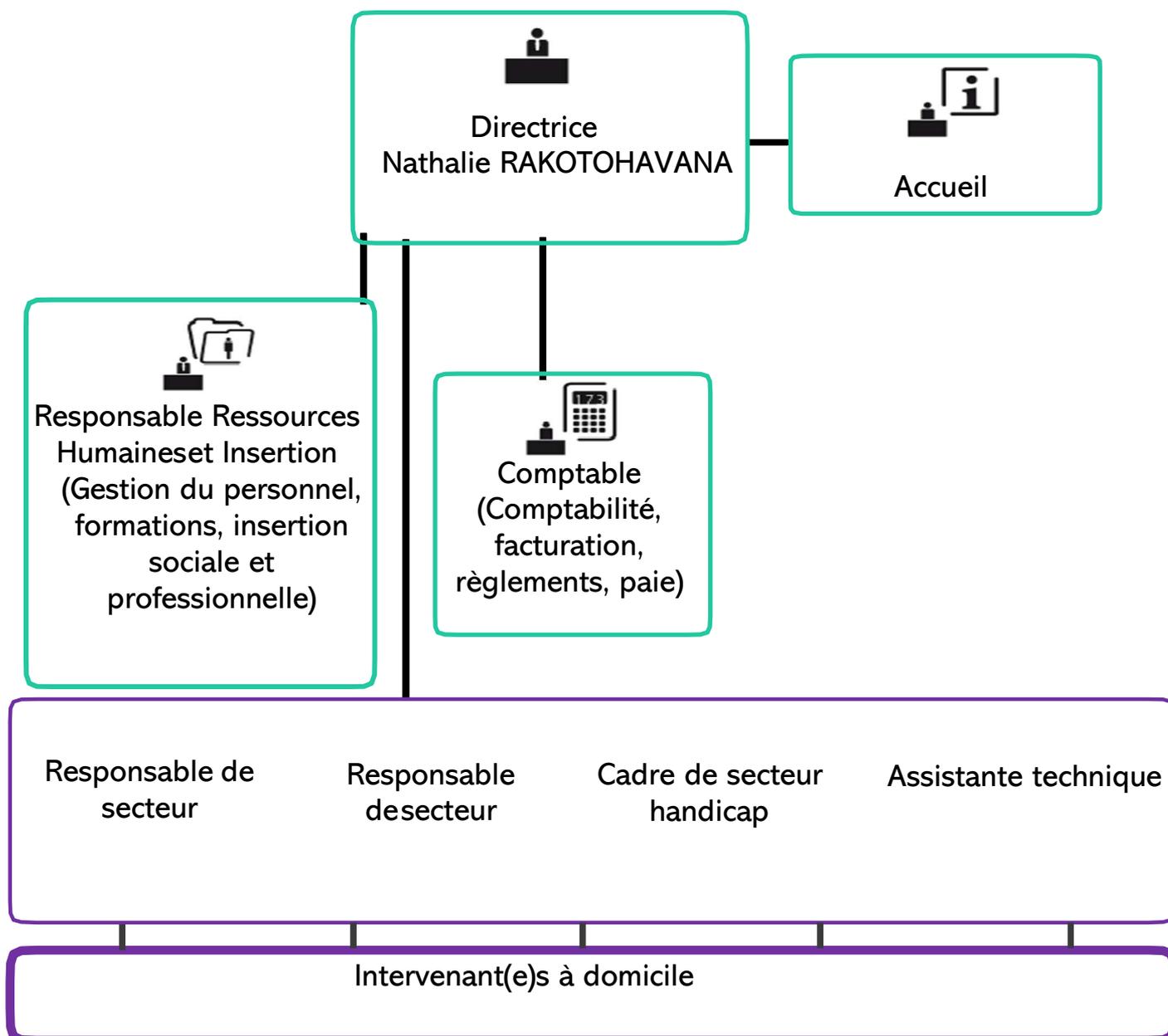
AUXILIALE SERVICE respecte la convention collective 3127 de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD) du 20 septembre 2012.

AUXILIALE SERVICE emploie des personnes qui ont des compétences adaptées aux besoins des personnes. AUXILIALE SERVICE emploie :

- Des agents à domicile :
ils réalisent des travaux d'entretien du domicile
- Des employés à domicile :
ils apportent leur aide dans les actes de la vie quotidienne
- Des auxiliaires de vie sociale :
ils accompagnent les publics les plus fragiles, dans la vie quotidienne.

Tous nos salariés suivent des formations, comme prévu dans notre plan annuel de formation.

6. Notre organisation



7. La déclaration qualité

Cela veut dire que AUXILIALIE SERVICE fait son maximum pour offrir des services de qualité et pour satisfaire :

- Les clients
- Les salariés
- Les partenaires financiers et sociaux.

AUXILIALIE SERVICE respecte les valeurs éthiques et les valeurs déontologiques du domaine des services à domicile.

L'éthique est la façon dont on doit se comporter avec les autres, dans le respect de chacun.

La déontologie est le respect des règles morales du secteur des services à domicile.

Cette politique qualité est suivie pour :

- Le service mandataire
- Le service prestataire
- L'accompagnement en véhicule.

8. Nos engagements qualité

Pour répondre toujours mieux aux besoins des personnes, nos engagements qualité sont les suivants :

- Adapter du mieux possible les remplacements en cas d'absence de l'intervenant ;
- Connaître les besoins en formation des nouveaux intervenants et proposer des ateliers pratiques pour apprendre de nouvelles compétences ;
- Prendre en compte les réclamations des clients pour trouver une solution satisfaisante.

AUXILIALIE SERVICE s'engage à :

- Prendre en compte une réclamation dans un délai de 12 heures ouvrées
- Proposer une solution au client dans un délai de 7 jours ouvrés.

Un jour ouvré est un jour où les bureaux sont ouverts et où les salariés travaillent.

Partie 2 : Fonctionnement de AUXILIALE SERVICE

1. Les informations et la documentation données au client

Lors de la première prise de contact avec AUXILIALE SERVICE, nous écoutons vos besoins et vos attentes :

- Pour quels actes du quotidien avez-vous besoin d'aide ?
- Combien de fois par semaine ?
- Quels jours de la semaine ?

Nous vous proposons le service le mieux adapté à vos besoins.

Nous vous donnons de la documentation :

- Un document de présentation de nos services
- Les tarifs de nos services.

Nous vous donnons un devis détaillé.

2. La recherche des besoins du client

Avant la première intervention, un responsable de secteur se déplace chez vous pour :

- Bien connaître vos besoins et vos attentes
- Découvrir votre lieu de vie et vos habitudes quotidiennes
- Avoir plus d'informations sur votre état de santé.

Cette visite à domicile est importante

pour vous proposer un service adapté à vos besoins.

Dans certains cas, la recherche des besoins peut se faire par téléphone ou au domicile pendant la première intervention.

Par exemple : en cas de demande urgente.

3. La documentation sur notre offre de services

Pour avoir plus d'informations sur notre offre de services, le responsable de secteur vous donne de la documentation :

- Notre plaquette de présentation
- Nos tarifs
- Ce livret d'accueil
- Un devis
- La liste des personnes qualifiées,

que vous pouvez contacter en cas de besoin (voir page 28).

Avec votre accord,

le responsable de secteur écrit un contrat qui vous engage et engage AUXILIALE SERVICE.

Ce contrat est signé avant la première intervention.

En cas de situation d'urgence,

le contrat peut être signé après la première intervention et dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Ces précisions sur le contrat ne concernent pas les demandes « Mutuelles », sauf sur demande.

4. L'organisation des interventions à domicile

Planning de travail / contrat de travail

Pour le service prestataire :

un planning avec les interventions prévues vous est envoyé chaque mois.

Nous vous tenons informé en cas de changement.

Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place à votre domicile.
Toutes les personnes qui interviennent à votre domicile peuvent écrire des messages dans ce cahier :

- Les intervenants de AUXILIALIE SERVICE
- Vos proches
- Les professionnels du domaine médico-social, comme le médecin, l'infirmière, l'assistante sociale, par exemple.

Le cahier de liaison doit être donné à AUXILIALIE SERVICE quand il est complet ou si vous décidez de ne plus utiliser nos services.

Contrôle de présence

Pour chaque intervention à votre domicile, l'intervenant pointe avec son téléphone à l'arrivée et au départ du domicile.

Pour cela un badge est collé chez vous pour que le salarié puisse pointer.

Ce pointage électronique :

- est une preuve de l'intervention du salarié à votre domicile
- permet de faire la facture en fin de mois.

Continuité du service

En cas d'absence de l'intervenant, nous faisons le maximum pour vous proposer une personne remplaçante.

Le remplacement est organisé comme convenu dans le contrat et selon votre situation personnelle.

5. Le suivi et l'évaluation des interventions à domicile

Enquête de satisfaction

Quelques jours après la première intervention, AUXILIALE SERVICE vous contactera pour connaître votre avis sur :

- L'information que vous avez eue sur nos services
- L'accueil que vous avez eu.

Une fois par an,

AUXILIALE SERVICE vous envoie un questionnaire de satisfaction pour connaître votre avis sur :

- La qualité des interventions à votre domicile
- Votre satisfaction : êtes-vous content des services de AUXILIALE SERVICE ?

Visites qualité

Une fois par an, un bilan est fait avec vous, à votre domicile. Le but est de vérifier que les interventions à votre domicile correspondent bien à vos besoins.

Si vous le souhaitez, vous pouvez :

- Demander une visite qualité à tout moment
- Demander un bilan par téléphone plutôt qu'à votre domicile.

Satisfaction / Réclamation

Les réclamations sont enregistrées

et prises en compte pour trouver une solution dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

Si vous nous envoyez un courrier pour signaler un problème, une réponse vous est envoyée par courrier.

AUXILIALE SERVICE vous propose une solution rapide

ou vous informe du temps nécessaire pour trouver une solution.

Gestion des conflits (pour le service prestataire)

Comme l'explique la loi et le code de l'action sociale et des familles (article L311-5), une personne prise en charge par un service social ou médico-social peut faire appel à une personne qualifiée en cas de problème.

La liste des personnes qualifiées est écrite par le Conseil Général.

Vous pouvez retrouver cette liste en page de ce livret.

La personne qualifiée rendra compte du problème aux autorités qui contrôlent les établissements.

Bienveillance

AUXILIALIE SERVICE donne beaucoup d'importance à la bienveillance. La bienveillance est le respect et l'écoute dus à chaque personne.

AUXILIALIE SERVICE et nos intervenants font le maximum pour répondre à vos besoins, dans le respect et la confiance.

AUXILIALIE SERVICE fait très attention aux situations qui pourraient mettre la personne en danger.

Si c'est nécessaire, AUXILIALIE SERVICE peut envoyer un signalement aux organismes concernés ou aux services de justice.

6. Les aides financières

AUXILIALIE SERVICE a signé des conventions avec beaucoup d'organismes :

- La Maison de l'Autonomie et la MDPH
- La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT)
- Les Caisses de Retraites
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- Les Mutuelles

Les conventions entre AUXILIALIE SERVICE et ces organismes vous permettent d'avoir des aides financières pour payer les services à domicile.

Notre agrément qualité nous permet d'intervenir chez les personnes qui ont :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- L'Aide sociale
- La Prestation Compensatoire du Handicap (PCH).

Nous vous aidons à rechercher les prises en charge financières dont vous pouvez peut-être bénéficier.

Pour cela, AUXILIALIE SERVICE se base sur les informations que vous avez données.

Ces informations doivent être exactes.

Nous vous donnons les informations utiles pour préparer un dossier de demande de prise en charge.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous aider à préparer ce dossier.

Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter au 03.25.83.28.37.

7. Les tarifs

Le service prestataire

AUXILIALIE SERVICE paie les salaires et les charges des intervenants à domicile.

Le client paie le prix des interventions faites à son domicile.

Le prix est indiqué sur un devis qui vous est remis avant de commencer.

Les interventions du mois sont écrites sur la facture mensuelle.

Les prises en charge financières sont enlevées (CARSAT, Conseil Départemental...) et la facture indique le montant qu'il reste à payer.

La défiscalisation

La défiscalisation veut dire que la personne qui utilise les services à domicile peut avoir une baisse de son impôt sur le revenu.

La moitié de ce que vous payez pour les services à domicile peut être enlevé de vos impôts sur le revenu.

Le mode de paiement

Vous pouvez payer vos factures :

- par virement ou prélèvement bancaire
- en chèque
- en espèces
- en CESU (Chèque Emploi Service Universel)

Partie 3 : Documents d'information

La Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

Article 1 : pas de différence

Tous différents, vous avez le droit d'être accueillidans un établissement ou un service.

Article 2 : droit à un accompagnement adapté

Vous avez le droit d'avoir un accompagnement adapté à vos besoins, à vos envies et à vos difficultés.

Article 3 : avoir des informations

Vous avez le droit d'être informé.

Vous devez avoir des informations claires, faciles à lire et à comprendre sur :

- La charte des droits et libertés
- Le règlement du service
- Le contrat
- Le livret d'accueil.

Vous devez comprendre ces documents. Nous devons vous donner des explications.

Article 4 : Avoir des informations pour choisir et participer

Vous avez le droit de choisir avec l'aide de l'équipeles services qui vous conviennent le mieux.

Vous pouvez être aidé dans vos choix.

Le service doit tenir compte de votre avis pour tous les soins qu'il vous propose.

Article 5 : Droit à changer de projet

À tout moment, vous pouvez décider d'arrêter le service.

Nous respectons vos choix.

Article 6 : La place de la famille

Vous pouvez garder le contact avec la famille, si vous le souhaitez.
La famille peut participer avec vous à vos choix.

Article 7 : Être protégé

Toutes vos informations sont confidentielles.

Confidentiel : veut dire qu'on ne peut pas le dire à tout le monde.

Vous avez le droit d'être en sécurité, d'être soigné
et de recevoir une alimentation préparée selon les règles d'hygiène.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Vous pouvez circuler librement.

Article 9 : Être soutenu dans vos projets

Si vous le voulez, votre famille, vos amis et l'établissement
peuvent vous aider à mener vos projets, tout au long de votre vie.

Article 10 : Avoir les mêmes droits que tout le monde

Le service doit vous aider à connaître

et comprendre vos droits dans la société. Par exemple : vous avez le droit
d'aller voter.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse Vous avez le droit de pratiquer votre
religion et dans le respect de chacun.

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

On doit respecter votre intimité et votre dignité.

Intimité veut dire que c'est votre vie privée.

Dignité veut dire respecter votre image et qui vous êtes.

Le Règlement de fonctionnement de AUXILIALE SERVICE

Les droits et les obligations du bénéficiaire des services à domicile

La personne qui bénéficie des services à domicile :

- a droit au respect de ses droits : vous avez des droits et nous devons les respecter ;
- choisit les interventions à domicile dont elle a besoin et peut être aidée par son responsable légal pour faire les bons choix ;
- a le droit de voir son dossier administratif et a le droit de connaître les informations de prise en charge financière ;
- a le droit de donner son avis sur les services de AUXILIALE SERVICE grâce aux enquêtes de satisfaction et aux réclamations en cas de problème ;
- peut arrêter les interventions à son domicile si elle le veut, sans payer de frais ;
- s'engage à respecter le contrat signé avec AUXILIALE SERVICE ;
- s'engage à respecter l'organisation de AUXILIALE SERVICE ;
- s'engage à donner à AUXILIALE SERVICE toutes les informations utiles sur son état de santé ou sur un changement administratif (adresse...)
- respecte le planning des interventions (pour le mode prestataire) et prévient AUXILIALE SERVICE 2 jours avant en cas d'annulation, sauf en cas d'urgence, comme un décès, une hospitalisation, un placement...

- s'engage à compléter les feuilles de présence ou les feuilles de travail et à vérifier ces feuilles avant de les signer ;

- s'engage à payer ses factures quand elle les reçoit :
en cas de retard de paiement, la personne devra payer des frais en plus ;

- fait attention à la sécurité de l'intervenant pendant son travail ;

- fait son maximum pour faciliter le travail de l'intervenant :
l'accès au logement doit être facile et le matériel doit être disponible et en bon état ;

- propose des gants à l'intervenant ;

- ne doit pas donner à l'intervenant une procuration sur ses biens ou son argent.

Une procuration est une autorisation écrite qui donne le droit à une personne de s'occuper des biens et de l'argent d'une autre personne. Par exemple : gérer les comptes bancaires.

- ne doit pas demander à l'intervenant de réaliser des tâches qui ne font pas partie de son travail ;

- respecte la vie privée de l'intervenant ;

- respecte tous les intervenants

quels que soient leur race, leur religion, leur sexe et leur sexualité.

Les droits et les obligations de AUXILIALE SERVICE

AUXILIALE SERVICE :

- respecte les droits des personnes et la confidentialité des informations données par la personne ;
- organise les interventions à domicile avec toutes les personnes concernées : par exemple, avec les intervenants à domicile, l'infirmier, le médecin...

- rencontre la personne à son domicile pour mieux connaître ses besoins.

Pour connaître les besoins de la personne ?

AUXILIALE SERVICE s'intéresse aux conditions de vie de la personne. Ce rendez-vous peut être fait au domicile ou par téléphone, avant la première intervention. En cas d'urgence, ce rendez-vous pourra se passer au moment de la première intervention.

- donne des documents d'information à la personne sur AUXILIALE SERVICE et les services proposés

- aide la personne à choisir les interventions à domicile dont elle a besoin

- donne un devis à la personne

- propose un contrat à la personne avant la première intervention.

En cas d'urgence, le contrat peut être fait dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

- met en place un carnet de liaison au domicile de la personne en cas de besoin ou en cas de demande de la personne ;

- propose un service de qualité, et du personnel compétent et formé ;
- fait son maximum pour remplacer les intervenants absents ;
- vérifie la satisfaction du client avec des visites à domicile, des appels téléphoniques et des enquêtes de satisfaction pour adapter au mieux les services aux besoins de la personne ;
- enregistre les réclamations et propose des solutions ;
- enregistre les courriers et paroles des clients satisfaits par les services ;
- s'engage à protéger ses clients pour éviter les situations de maltraitance ;
- s'engage à prévenir les autorités en cas de situation maltraitante ;
- envoie une facture à la personne chaque mois et une attestation fiscale chaque année.
- pour le mode prestataire, AUXILIALE SERVICE facture les interventions si la personne ne les a pas annulées 2 jours avant, sauf en cas d'urgence ;
- peut arrêter le contrat si le client ne respecte pas ses engagements.

La Déontologie du secteur des services à domicile

La déontologie du secteur est le respect des règles morales du secteur des services à domicile.

La déontologie du secteur des services à domicile dit que le client est une personne quels que soient :

- Sa situation
- Son état de santé physique et mental
- Son intégration dans la vie sociale.

Le respect

Le respect doit exister entre la personne et l'intervenant. Cela passe par une attitude discrète.

Le respect est :

- Le respect de la personne et de ses droits ;
- Le respect de ce que la personne possède ;
- Le respect de son lieu de vie privée et de son intimité ;
- Le respect de ce que la personne est ;
- Le respect de sa culture, de son choix de

vie et de son projet de vie si la personne en a parlé ;

- Le respect de la confidentialité des informations données par la personne sur sa vie privée ; ces informations sont personnelles et privées ;
- L'accès pour la personne aux informations qui la concernent.

La structure fait très attention aux problèmes de maltraitance qui pourraient mettre les personnes en danger physiquement ou moralement. La structure contacte les autorités en cas de situation de maltraitance.

Une intervention adaptée à la personne

La structure met en place un service adapté aux besoins et aux attentes des personnes.

Elle vérifie aussi souvent que possible que :

- Les interventions correspondent bien aux besoins des personnes
- Les personnes sont d'accord avec les interventions proposées.

Une relation entre le client, la structure et l'intervenant

Dans le secteur de l'aide à domicile, il y a une relation entre :

- Le client
- La structure
- L'intervenant.

Cette relation est importante pour :

- Protéger le client des situations de maltraitance qui pourraient se passer
- Protéger l'intervenant en l'aidant à mettre en place une relation professionnelle avec le client.

Le référent de la structure vérifie la qualité des interventions et le respect des règles professionnelles et morales.

Document 4 : Liste des personnes qualifiées

PERSONNES AGEES :

◆ Monsieur François CARTAULT
21 rue Paul Dubois
10000 TROYES

◆ Madame Suzanne REAULT
41 avenue Maréchal Leclerc-Appt 2
10120 SAINT ANDRE LES VERGERS

◆ Madame Françoise RIDEZ
5 rue de la Tuilerie
10260 SAINT PARES LES VAUDES

PERSONNES AGEES-HANDICAPEES :

◆ Monsieur Bernard MATHIEU
5 rue Jean de la Fontaine
10500 BRIENNE LE CHATEAU

PERSONNES AGEES-HANDICAPEES-SOCIAL :

◆ Madame Martine MEYER
2 rue Bodié Pouard
10000 TROYES

ENFANCE :

◆ Madame Sylvette LACROIX
7 rue Maurice Rouard
10440 LA RIVIERE DE CORPS

Nos coordonnées :

AUXILIALE SERVICE 7 bis, rue du Chêne - 10430 Rosières-Près-Troyes

Tél. : 03 25 83 28 37

Adresse e-mail : contact@auxiliale.fr

Horaires d'ouverture des bureaux au public :

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

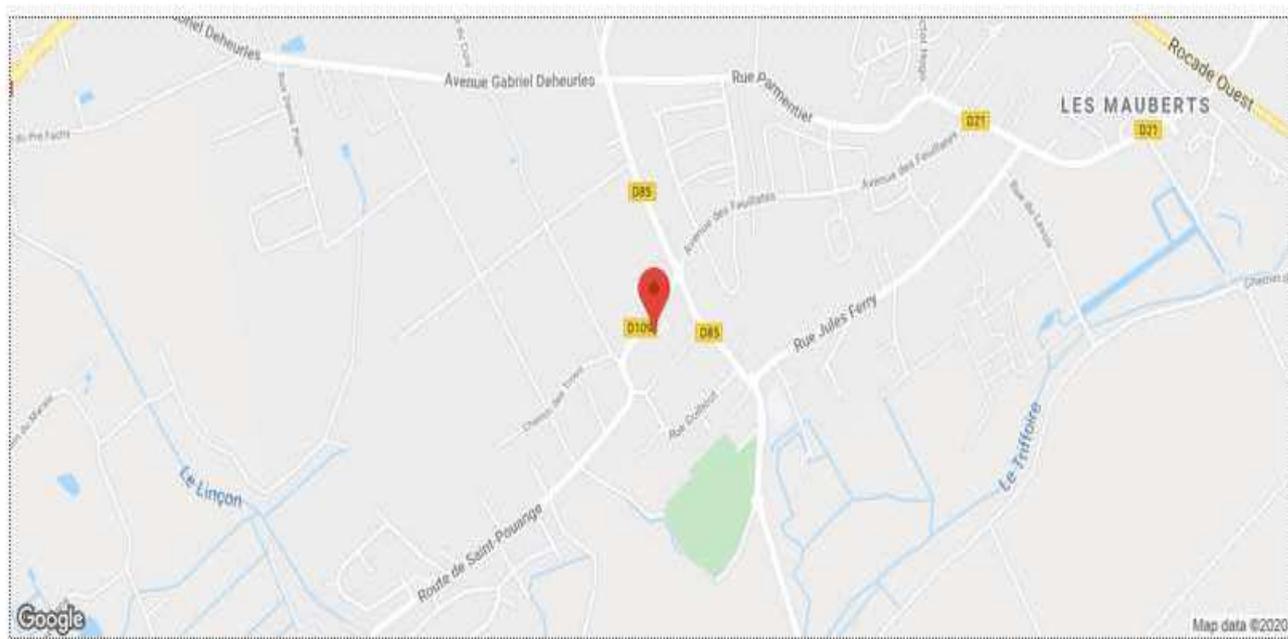
Transports en commun pour venir à AUXILIALE SERVICE :

Bus Lignes 8 : Arrêt Chêne

Horaires de l'accueil téléphonique :

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h00 à 17h00

PLAN



Nous intervenons dans tout le département de l'Aube.



7 bis rue du Chêne, 10430 ROSIERES PRES TROYES

Téléphone : 03.25.83.28.37

Courriel : contact@auxiliale.fr

Numéro et date d'agrément : SAP 799252986 20/01/2014

SIRET : 799252986 00010

Code APE : 8810 A

www.auxiliale.fr