

# Livret d'accueil de Mme, Mr

## **Family Dom'** L'aide à domicile de votre région

**Agence de Carvin**  
55 rue Edouard Plachez  
62220 Carvin  
03.21.37.77.20

**Agence d'Hénin-Beaumont**  
144 rue Elie Gruyelle  
62110 Hénin-Beaumont  
03.21.49.63.32

**Agence d'Annœullin**  
13 rue Pierre Ogée  
59112 Annœullin  
09.87.40.48.20

**Agence de Lomme**  
781 avenue de Dunkerque  
59160 Lomme  
09.83.59.99.69



# SOMMAIRE

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| MESSAGE DE BIENVENUE                                       | 3  |
| PRESENTATION DE L'ENTREPRISE                               | 4  |
| Statut et agrément                                         | 4  |
| Missions                                                   | 4  |
| L'équipe professionnelle                                   | 4  |
| INFORMATIONS PRATIQUES                                     | 5  |
| Horaires d'ouverture                                       | 5  |
| Contact                                                    | 5  |
| Plan d'accès au siège social - Carvin                      | 5  |
| LES PRESTATIONS                                            | 6  |
| Mode d'intervention                                        | 6  |
| Prise en charge financière                                 | 6  |
| Mise en place des prestations                              | 7  |
| Quelques règles essentielles                               | 7  |
| Tarification                                               | 8  |
| RELATION FAMILY DOM' - USAGER                              | 9  |
| Formes de participation des usagers et de leur famille     | 9  |
| Réclamations                                               | 9  |
| ANNEXES                                                    | 11 |
| La charte des droits et libertés de la personne accueillie | 11 |
| Règlement de fonctionnement de Family Dom'                 | 13 |

# MESSAGE DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de rester à domicile et pour cela vous avez besoin d'être accompagné(e) dans votre vie quotidienne afin qu'elle soit plus simple, plus agréable et plus sûre !

Dans cette perspective, nous vous remettons ce livret d'accueil.

Il a été conçu pour répondre au mieux à vos questions et vous aider à mieux appréhender le maintien à domicile.

Il vous permettra de faire connaissance avec notre service, de découvrir les conditions d'obtention d'une aide à domicile et les différentes prestations envisageables en fonction de vos besoins et vos difficultés.

Il a été réalisé dans le respect de la réglementation afin de garantir l'exercice effectif des droits de la personne<sup>1</sup>

L'équipe de Family Dom' s'efforcera de répondre aux mieux à vos attentes et se met à votre disposition pour toutes questions.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous vous remercions de votre confiance.

**BENOUAHLIMA Ali**  
Directeur général

<sup>1</sup> Article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles

# PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

## Statut et agrément

Family Dom' est une entreprise privée agréée qualité par la Préfecture, La Direction du Travail et le Conseil Départemental sous le numéro SAP/423217181 de Novembre 2014. Family Dom' est donc une Société A Responsabilité Limitée - SARL- créée en 1999 et gérée par Ali BENOUAHLIMA, le directeur de la structure.

## Missions

La mission de l'entreprise est d'organiser l'aide à domicile pour les personnes en difficultés. Elle met à disposition du personnel formé et qualifié afin de faciliter leur maintien à domicile.

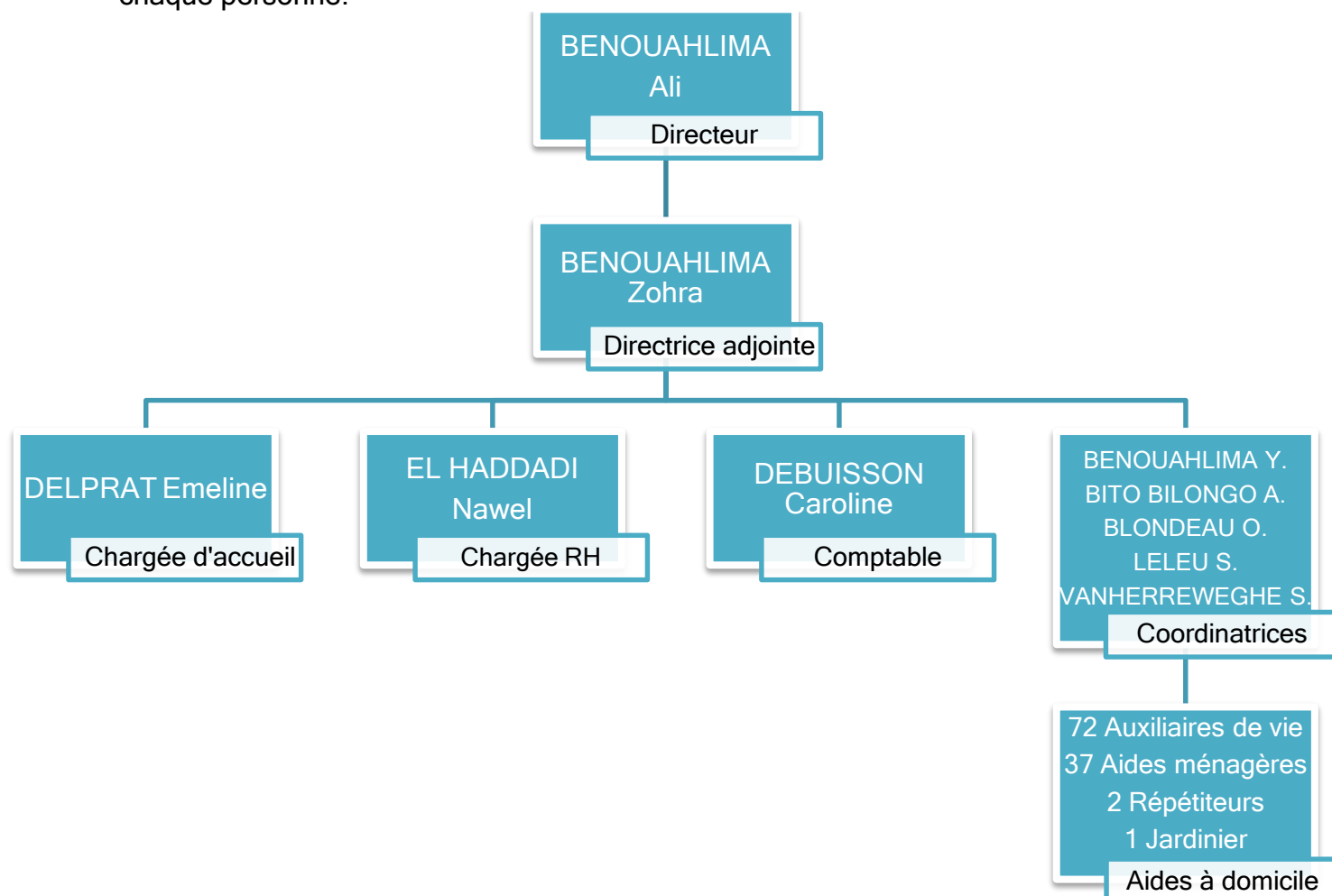
Dans ce cadre, Family Dom' peut intervenir auprès :

- Des personnes âgées avec des niveaux de dépendance variés
- Des enfants ou adultes en situation de handicap
- Des personnes atteintes de pathologies chroniques
- Des femmes enceintes et/ou mères isolées avec leurs enfants
- Des personnes ou familles en situation de détresse ou de difficulté sociale,
- Des familles/couples ayant besoin d'une aide à domicile ponctuelle ou régulière

## L'équipe professionnelle

Pour assurer sa mission, Family Dom' dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels compétents et motivés.

Ces professionnels sont présents pour répondre de manière adaptée aux besoins de chaque personne.



# INFORMATIONS PRATIQUES

## Horaires d'ouverture

|                |                                            |                          |
|----------------|--------------------------------------------|--------------------------|
| Carvin - Siège | Lundi au vendredi                          | 9h à 12h - 13h30 à 17h30 |
| Hénin-Beaumont | Lundi au vendredi<br>Fermeture le mercredi | 9h à 12h - 14h à 17h     |
| Annœullin      | Mardi et jeudi                             | 9h à 12h - 13h30 à 17h30 |
| Lomme          | Lundi au mercredi                          | 9h à 12h - 13h30 à 17h30 |

## Contact

|                |                |                                |
|----------------|----------------|--------------------------------|
| Carvin - Siège | 03.21.37.77.20 | Familydom.carvin@gmail.com     |
| Hénin-Beaumont | 03.21.49.63.62 | Familydom.henin@gmail.com      |
| Annœullin      | 09.87.40.48.20 | Familydom.annoeullin@gmail.com |
| Lomme          | 09.83.59.99.69 | Familydom.lomme@gmail.com      |

Vous avez la possibilité de laisser un message vocal en dehors des heures d'ouvertures des agences, le week-end et les jours fériés.

La messagerie est consultée quotidiennement par l'équipe administrative qui vous rappellera si nécessaire.

## Plan d'accès au siège social - Carvin



Accessible par l'A1 - Sortie 18 - Direction centre-ville - Rue Edouard Plachez



Parkings à proximité : Rue du 11 Novembre et Rue Thibaut.



Ligne n°15 - Arrêt Médiathèque ou Bulle 5 - Arrêt Plachez

# LES PRESTATIONS

Family Dom' vous propose un panel de prestations variées. Du lever au coucher, de la préparation des repas, à l'accompagnement en sortie, de l'entretien du logement en passant par le jardinage et le bricolage, tout est fait pour vous soulager au quotidien.

- **Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne** : aide aux transferts, aide à la toilette, aide à l'habillage et changes et à la prise des repas.
- **Accompagnement et aide dans les activités domestiques** : aide aux courses, aide à la préparation de repas, aide pour l'entretien du logement et du linge.
- **Accompagnement et aide à la vie sociale** : maintien du lien social, stimulation cognitives et motrices avec activités de loisirs, accompagnement en promenade.



## Mode d'intervention

Nous intervenons en qualité de **prestataire** et nous mettons à votre disposition nos salarié(e)s. Vous êtes donc entièrement déchargé des formalités administratives.

## Prise en charge financière

Selon votre âge, vos ressources et votre niveau de dépendance vous pouvez prétendre à une prise en charge avec différents organismes.

| Organisme                                               | Public concerné                                             | Nature des interventions                                               |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Conseil Départemental pour APA                          | Personne de 60 ans ou plus montrant un niveau de dépendance | Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne |
| Maison Départemental des Personnes Handicapées pour PCH | Personnes reconnues en situation de handicap                | Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne |
| Caisses de retraite                                     | Retraités                                                   | Accompagnement et aide dans les activités domestiques                  |
| Mutuelles                                               | Personne en sortie d'hospitalisation                        | Accompagnement et aide dans les activités domestiques                  |
| Caisse Allocation Familiale pour PAGE                   | Parents d'enfant de moins de 6 ans                          | Garde d'enfants à domicile                                             |

## Mise en place des prestations



## Quelques règles essentielles

- Lors de la mise en place de votre plan d'aide, nous vous demandons de nous donner une **tranche horaire** d'intervention. Le maximum est fait pour la respecter mais nous ne pouvons pas garantir que les aides à domiciles soient à heures fixes au domicile (Remplacement, problèmes chez un bénéficiaire, trajet, etc.) Nous vous remercions d'avance de prendre en compte ce point essentiel.
- Merci de nous signaler **tout changement de votre situation**, ainsi que vos **absences prévisibles**. Vous avez la possibilité de laisser un message vocal sur le répondeur téléphonique lorsque les agences sont fermées.



## Tarification

Un contrat/bon de commande écrit est obligatoirement conclu entre Family Dom' et la personne aidée - Articles L.311-4 et D.311 du Code de l'action sociale et des familles.

Ce document définit pour chaque personne aidée :

- La nature des prestations et leur coût.
- Les objectifs et la nature de la prise en charge.

Il est rappelé ci-dessous les modalités de facturation des différents types de prestations offertes par Family Dom'.

| Prestations                                             | Tarif horaire à partir de                                                        |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Aide-ménagère                                           | A partir de 23,90 euros                                                          |
| Garde d'enfants à domicile                              | Pour la garde de plus de 2 enfants, majoration de 10% par enfant supplémentaire. |
| Tâches d'auxiliaire de vie                              |                                                                                  |
| ▪ Aide à la toilette, préparation repas, aide au lever. | A partir de 23,90 euros                                                          |
| ▪ Accompagnement activités, médecin, hôpital...         | + 0,50 euros/km                                                                  |
| Petit jardinage et petit bricolage                      |                                                                                  |
| ▪ Prestation régulière                                  | Forfait avec devis gratuit                                                       |
| ▪ Déplacement                                           | 0,50 euros/km (Hors Carvin)                                                      |

Pour les personnes bénéficiaires d'un plan d'aide auprès d'un organisme cité ci-dessus, nous appliquerons notre tarif selon un calcul propre à Family Dom'.

### DEDUCTION FISCALE OU CREDIT D'IMPOTS



Nos prestations ouvrent droit à une déduction fiscale ou un crédit d'impôts de 50% des sommes acquittées.

Une attestation fiscale vous est délivrée en Février ou Mars de l'année suivante pour votre déclaration.

Article 199 sexdecies du Code Général des Impôts

Vous pouvez régler nos prestations au moyen de :

- Chèque bancaire
- Prélèvement
- Virement
- Espèces - Ce mode de paiement ne donne pas le droit à la déduction fiscale (!)
- CESU préfinancé - Facturation forfaitaire de frais de 1€ par règlement (!)

La facturation commence à partir du 1<sup>er</sup> de chaque mois. Vous recevez votre facture **entre le 5 et le 15 du mois suivant.**

*Exemple : pour la facturation du mois de Janvier, vous recevez votre facture entre le 5 et le 15 Février.*

# RELATION FAMILY DOM' – USAGER

## Formes de participation des usagers et de leur famille

Conformément à la réglementation, il est institué au sein de Family Dom' des modalités de participation des usagers, afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations de Family Dom', ainsi que leur famille au fonctionnement de cette dernière.

Ces modalités prennent la forme d'enquêtes de satisfaction annuelles.

Les usagers peuvent également nous consulter pour toutes questions relatives au fonctionnement de l'entreprise et aux prestations apportées par cette dernière.

Les suggestions de nos usagers sur l'amélioration de nos services peuvent être faites par tout moyen : appel téléphonique, lettre, mail etc.

Chaque idée reçue fera l'objet d'un traitement et d'une analyse approfondie.

## Réclamations

La Direction se tient à la disposition des personnes aidées et de leur famille pour recueillir toute remarque, réclamation, suggestion ou plainte ponctuelle, qui devra être formulée selon les modalités suivantes :

- Mention sur une fiche de réclamation tenue dans la société
- Toute réclamation est transcrite sur une fiche et étudiée et une réponse est apportée
- Entretien sur rendez-vous avec un membre de l'équipe encadrante
- Envoi d'un courrier de réclamation à l'adresse suivante :

**Family Dom'**  
Monsieur le Directeur  
55 rue Edouard Plachez  
62220 Carvin

## Personnes qualifiées

**Cependant**, si la personne aidée ou sa famille l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à la commission nationale de médiation aux fins de traitement amiable.

C'est à la personne qualifiée qu'il appartient ensuite d'informer la personne aidée ou sa famille des démarches entreprises et des solutions préconisées.

### Pas de Calais

|                                                              |                                                                  |                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Madame PAU<br>03 21 72 53 38<br>Marie-andree.pau@laposte.net | Madame DAUTRICHE<br>06 16 23 87 48<br>Micheline.dautriche@sfr.fr | Monsieur PANKOW<br>03 21 25 31 20<br>Daniel.pankow@club.internet.fr |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|

### Nord

|                                                                 |                                                                 |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Monsieur PRUVOST<br>06 12 99 77 34<br>Pruvost.bernard@orange.fr | Monsieur DEROEUX<br>06 09 62 67 69<br>Jacques.deroeux@gmail.com | Monsieur GUFFROY<br>06 55 74 44 98<br>jpguffroy@free.fr |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

## Assurances

Dans le cadre des lois et règlement applicables à raison de son statut, Family Dom' a souscrit aux assurances suivantes auprès de ALLIANZ :

- Responsabilité civile de tous nos salariés intervenant au domicile
- Tout dommage causé par l'un des employés dans l'exécution de son travail
- Assurance risques d'exploitation et locaux professionnels

Tout litige fera l'objet d'une vérification par nos services préalablement à toute prise en charge par l'assurance.

## Information, communication et traitement des données nominatives

La personne aidée a le droit d'être informée sur :

- Sa prise en charge
- Ses droits
- Le fonctionnement et l'organisation de Family Dom'

Cette information s'effectue grâce aux différents documents transmis tels que ce livret d'accueil ou encore le document individuel de prise en charge.

La personne aidée a un accès direct aux informations le concernant :

- Informations administratives et sociales ⇒ Nom, prénom, date de naissance, etc.
- Informations médicales recueillies

Il est possible de rectifier, compléter, mettre à jour ou effacer les erreurs ou les informations erronées.

Les informations concernant chaque personne sont protégées par le secret professionnel. Le personnel de Family Dom' n'a pas le droit de divulguer les informations nominatives dont il a connaissance, hormis les cas de communication prévus par la loi.

Les données nominatives obtenues en toute légalité, font l'objet d'un traitement information dans les conditions posées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles<sup>3</sup>.

Dans ce cadre, la personne accueillie a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement informatique.

<sup>3</sup> Loi n°78-17 du 6 Janvier 1978

# ANNEXES

## La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles

### Article 1er - 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 à 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 et 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 sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement 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 :

- 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 ;
- 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 et en veillant à sa compréhension.
- 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 capacités, 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 ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et 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 renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-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 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 toutes mesures utiles 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.

# Règlement de fonctionnement de Family Dom'

## Préambule

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service d'Aide à Domicile de Family Dom' dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial.

L'équipe administrative est à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension le cas échéant.

## I. Garantie des droits des usagers

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), Family Dom' garantit à toute personne qu'il prend en charge l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Family Dom' et son personnel s'engagent à :

- Respecter votre dignité et votre intégrité,
- Respecter votre vie privée et votre intimité,
- Respecter votre sécurité,
- Respecter vos biens,
- Respecter votre culture, votre religion et vos choix de vie,
- Respecter vos droits fondamentaux :
  - De libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins,
  - D'avoir une prise en charge individualisée de qualité, respectant votre consentement éclairé, ou celui de votre représentant légal,
  - De confidentialité concernant les informations vous concernant,
  - D'accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge,
  - De participer directement, ou avec l'aide de votre représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet de vie.
- Faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment,
- Faire respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le **droit d'expression des usagers** trouve à s'exercer à travers :

- Des prises de contact dans les 3 premiers mois d'intervention, qui permettent d'analyser rapidement vos attentes, vos besoins et la réalisation des missions attendues.
- Une enquête annuelle de satisfaction réalisée auprès des usagers, qui permet d'évaluer le fonctionnement du service (accueil physique, accueil téléphonique) mais aussi d'évaluer la qualité des prestations proposées.

## II. Missions de Family Dom'

Proposer des réponses individualisées aux difficultés que peuvent rencontrer les seniors ou les personnes handicapées en matière de maintien à domicile et d'intégration à la vie sociale.

Afin de permettre à ces personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, dans les meilleures conditions possibles de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, Family Dom' met à leur disposition un service de professionnels qualifiés, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie et

aides ménagères) encadrés par une équipe administrative, qui s'attache à leur apporter un soutien quotidien afin de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement.

**L'agent ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais il doit « aider à faire avec » la personne.** L'intervenant n'a DONC pas seulement vocation à accomplir des tâches ménagères, il est aussi auprès de la personne aidée pour lui apporter par sa présence, sécurité, stimulation et réconfort moral.

### III. Organisation du service

#### A. Territoire d'intervention

Le service intervient sur différentes communes du Nord-Pas-de-Calais selon l'implantation de l'agence.

- Carvin : Courrières, Estevelles, Libercourt, Meurchin, Oignies, Pont-à-Vendin, etc.
- Hénin-Beaumont : Courcelles-les-Lens, Dourges, Noyelles-G., Montigny-en-Gohelle, etc.
- Annœullin : Allenes-les-Marais, Bauvin, Camphin-en-Carembault, Phalempin, Provin, etc.
- Lomme : Campinghem, Englos, Ennetières-en-W., Lambersart, Lille, Loos, Sequedin, etc.

#### B. Horaires

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 7h et 21h, 7 jours/7, en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service.

Le siège social situé 55 rue Edouard Plachez à Carvin, est ouvert au public du : Lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30. En dehors de ces horaires, un répondeur est à disposition des usagers: 03.21.37.77.20. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture.

En cas d'urgence les week-ends et jours fériés, un répondeur est à disposition des usagers :

**Tél : 03.21.37.77.20.**

De 7h à 21h, durant les week-ends, une responsable de secteur est chargée de l'astreinte téléphonique. Elle prend connaissance des messages et peut se mettre en relation téléphonique avec les intervenants ou les usagers uniquement en cas d'urgence liée au maintien de la prestation, ne pouvant attendre l'ouverture des bureaux le lundi.

#### C. Mise en place et suivi de la prestation

Une première **prise de contact** est faite par téléphone ou email pour connaître vos attentes.

Si vous êtes bénéficiaires d'un plan d'aide du Conseil Départemental, d'une caisse de retraite ou autre, il faudra nous faire parvenir une copie de votre plan d'aide pour pouvoir débiter les prestations.

Selon votre situation, une **évaluation des besoins** sera effectuée au domicile.

Un **devis gratuit** peut-être réalisé sur simple demande.

Un **document individuel de prise en charge** (Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004) est établi entre le bénéficiaire et Family Dom'. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Ce document pourra être actualisé régulièrement, toute modification vaudra avenant.

Le **livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service** vous sont remis. Vous êtes invité à en prendre connaissance, les conserver et en respecter les clauses.

Un **suivi régulier** au domicile ou par téléphone permet de réévaluer ce plan d'aide en fonction de l'évolution des besoins (amélioration ou aggravation de la situation, suites d'hospitalisation), d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

#### IV. Rôle de l'aide à domicile

##### A. Les missions de l'aide à domicile

L'aide à domicile sera amenée à effectuer différentes tâches :

- Entretien courant du logement ⇒ Aspirateur, dépoussiérage, nettoyage des sols et des sanitaires, rangements divers, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs et des placards, nettoyage des vitres dans la limite de 2,5 mètres
- Vaisselle courante
- Lits et changement des draps
- Repas ⇒ Aide à la préparation des repas équilibrés et adaptés aux régimes prescrits, aide à la prise des repas
- Entretien du linge ⇒ Lessive et repassage
- Aider au transfert ⇒ Lever, coucher et assise
- Aide à la toilette et à l'habillage
- Accompagnement pour des sorties ou accompagnement aux trajets
- Soutien moral ⇒ Ecoute, discussion, lecture et jeux
- Soins aux petits animaux domestiques : nourriture
- Divers ⇒ Tâches spécifiques à préciser au moment de l'élaboration du document de prise en charge

##### B. Les actes interdits de l'aide à domicile

L'aide à domicile ne pourra pas :

- Déplacer des meubles ou des appareils électroménagers
- Lessiver les murs ou les plafonds ou brosser le sol
- Porter des charges de plus de 10 kg
- Faire des lessives complètes à la main
- Effectuer des travaux d'extérieur
- Réaliser du travail pour une personne pour laquelle une prise en charge n'est pas accordée. Tout abus peut entraîner la suspension des interventions.
- Effectuer des soins nécessitant un diplôme spécifique ⇒ Distribution des médicaments, application des crèmes, soins, pansements.  
Tout cas particulier sera étudié avec la personne, la famille et le médecin.
- Acheter des boissons alcoolisées.
- Utiliser les moyens de paiement chéquier ou cartes bancaire de l'usager, sauf cas exceptionnel, ni signer à sa place aucun document
- Recevoir de l'usager une quelconque rémunération ou gratification et d'accepter en dépôts des sommes d'argent, valeurs ou objets.
- Avancer des sommes d'argent pour effectuer des achats au compte de l'usager.

**Pour l'entretien du logement, il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'agent les équipements en bon état et les produits suivants :**

- Chiffons, éponges
- Balai, pelle, aspirateur recommandé pour tapis et moquettes
- Balai espagnol de préférence ou à défaut balai, serpillière et eau
- Produits d'entretien divers : pour le sol, javel, pour les vitres, produits vaisselle, lessive
- Gants ménagers pour éviter le contact avec les produits d'entretien dont l'usage répété devient agressif pour la peau et par mesure d'hygiène



## V. Organisation de l'intervention

**La Responsable de secteur choisit l'intervenant** qui dépend de Family Dom' pour l'organisation de son travail. L'utilisateur se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans discrimination de race, de religion de sexe ou d'âge. En aucune façon, l'agent ne doit pas être considéré comme une femme de ménage ou dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir plusieurs agents sociaux : leur intervention coordonnée assure la continuité de l'aide apportée. Des remplaçants vous seront également proposés pendant les périodes de congés ou d'arrêts maladie de vos intervenants.

### A. Le cahier de liaison

**Un cahier de liaison** doit obligatoirement être mis en place chez chaque bénéficiaire dès la mise en route de l'intervention pour faciliter la coordination entre l'ensemble des intervenants (y compris médicaux et paramédicaux), maintenir un lien fort avec la famille de la personne aidée et assurer ainsi un suivi de qualité.

Ce cahier doit constituer un réel support de travail. Y seront consignées les informations jugées importantes à communiquer aux collègues, à la famille ou au personnel médical, concernant l'intervention même (détails pratiques ou consignes particulières), pour permettre à la fois une bonne traçabilité du travail effectué et l'optimisation du rôle de chacune des personnes impliquées dans le maintien à domicile du bénéficiaire.

### B. Temps d'intervention

L'agent social a **un temps de travail défini** (accord de prise en charge, plan d'aide).

Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et la responsable de secteur selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, aide aux tâches ménagères...) et les possibilités du service.

**Le planning** proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant, aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord du service.

*Nous vous recommandons de veiller à ne pas dépasser le nombre d'heures mensuel réalisé chez vous par l'ensemble des aides à domicile. Tout dépassement dans le cadre de la prise en charge mensuelle vous sera facturé au tarif plein en vigueur (révisé au 1er janvier de chaque année).*

### C. Feuille de vacation - Si plan CARMI ou MUTUELLE

La feuille de vacation permet de vérifier la présence de l'agent à votre domicile et d'établir la facturation mensuelle. C'est donc un document important qui doit vous être présenté pour signature à la fin de chaque intervention et que vous devez contrôler.

### D. Domatel

Pour faciliter le contrôle des heures et la gestion des plannings, Family Dom' a opté pour un pointage des salarié(e)s par le biais d'un téléphone professionnel.

Un badge Domatel vous est donc obligatoirement remis afin de permettre à l'aide à domicile de pointer à son arrivée et à son départ.

### **E. Clés**

Pour faciliter l'accès au domicile de la personne aidée (si celle-ci ne peut se déplacer) et pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il conviendra d'utiliser une boîte à clés. En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher de Family Dom' pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service.

### **F. Accueil de stagiaires**

Family Dom' favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons votre accord pour accueillir un stagiaire en formation avec votre aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'aide à domicile.

### **G. Protection de la santé et de la sécurité des agents au travail**

Comme tout employeur, Family Dom' se doit de protéger la santé de ses agents. Il leur fournit des équipements de protection individuelle tels que blouses et gants, par mesure d'hygiène.

De son côté, le bénéficiaire doit s'assurer que le matériel et les équipements susceptibles d'être utilisés par l'intervenant sont en bon état. Il est interdit à l'agent de se servir d'équipements potentiellement dangereux (appareils électroménagers dont le cordon électrique serait dénudé, prises mal fixées au mur, etc.).

L'utilisation de produits toxiques (type décapant pour le four, ammoniac, insecticide) doit être limitée. Veillez à ne pas faire de mélange de produits et à les conserver dans leur emballage d'origine (en particulier l'eau de javel).

Le bénéficiaire doit aussi faciliter le travail des intervenants dans l'aide aux actes essentiels, en mettant en place dès que la situation le justifie, le matériel médical adapté tels que : verticalisateur, lève-malade, déambulateur, chaise roulante... pour leur permettre de vous mobiliser en toute sécurité pour vous et pour eux-mêmes.

Les responsables de secteur peuvent à ce sujet vous renseigner, n'hésitez pas à les contacter.

Pour une meilleure organisation du travail des agents et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler - si nécessaire - les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée. Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident.

Dans un souci de respect de la vie privée des agents, il n'est pas permis de les contacter sur leur portable personnel ou à leur domicile. Le service reste à la disposition des personnes aidées et/ou de leurs représentants, pour toute demande relative aux interventions. Un répondeur téléphonique enregistre toutes les demandes formulées en dehors des horaires d'ouverture du service.

De même, la personne aidée est tenue de respecter l'intégrité de l'agent et de ne porter aucun jugement de valeur sur son mode de vie, sa religion, sa morphologie, etc., sous peine de résiliation du contrat individuel de prise en charge.

### **H. Assurances**

L'assurance en responsabilité civile souscrite par Family Dom' couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. En cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des usagers, celui-ci doit aviser au plus tôt le service et lui transmettre une déclaration de sinistre par écrit, datée, précisant l'heure et le déroulement des faits. Cette déclaration sera signée par le bénéficiaire et par l'aide à domicile.

### **I. Secret professionnel**

Les intervenants sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle 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 à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

### **J. Absence du bénéficiaire**

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers ou hospitalisation programmée, le service doit être prévenu au minimum 48 heures à l'avance et le plus tôt possible en cas d'urgence. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Lors de son retour à domicile, le bénéficiaire avertit le service le plus tôt possible pour que l'aide puisse être remise en place dans les meilleures conditions à la date souhaitée. Dérogation est faite à cette règle en cas de retour d'hospitalisation, ou d'évènement familial grave.

Le temps de l'aide à domicile est précieux. Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure de son arrivée pour qu'il (elle) ne se déplace pas inutilement. En cas d'absence imprévue possibilité de laisser un message ou un mail.

**En cas d'absence non justifiée ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures vous seront facturées.**

### **K. Absence de l'aide à domicile**

En cas d'absence de votre intervenant habituel, ce dernier doit vous prévenir sauf en cas de maladie ou d'accident, auquel cas c'est le service qui prend contact avec vous. Ce dernier, dans tous les cas, vous contactera pour vous proposer un remplacement. Celui-ci ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

### **L. Facturation des prestations**

La facturation des prestations est mensuelle. Le règlement peut être effectué par prélèvement automatique, virement, chèque bancaire, espèces ou CESU.

En cas de non-paiement des prestations, Family Dom' se réserve le droit de suspendre les prestations jusqu'à le règlement des sommes dues.

### **M. Rupture du contrat de prestation**

Le bénéficiaire peut mettre fin au contrat à tout moment en respectant le préavis de un mois stipulé dans le contrat de prestation. Il doit en informer le service par écrit.

De son côté, Family Dom' se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-respect des termes du présent règlement ou du contrat par le bénéficiaire.

### **N. Communication d'informations vous concernant**

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service d'aide à domicile, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Départemental. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Family Dom', 55 rue Edouard Plachez à Carvin.

De plus, l'utilisateur (sauf refus de sa part par écrit) autorise le service à partager ces informations avec les professionnels relevant du domaine social et/ou médico-social.

