

Quel sens donnons nous à notre activité ?

Les valeurs qui nous animent :

- respect des droits fondamentaux de la personne, respect de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie.
- respect de son individualité, chaque intervention est propre aux besoins et aux attentes de la personne, intervention adaptée, négociée, évaluée avec la personne aidée.
- mise en place d'une relation privilégiée entre la personne aidée (ou son représentant), l'intervenant à domicile, et un référent de l'association.

Les interventions effectuées par notre personnel tiennent compte :

- du libre choix de la personne aidée
- de la charte des droits et libertés de la personne aidée (en annexe)
- du droit de s'exprimer et d'être informée sur la vie du service par le biais de la participation de la personne aidée (ou de son représentant) à l'Assemblée Générale annuelle
- des résultats de l'enquête de satisfaction

L'organisation du service

Le montage du dossier

La personne qui vient chez vous pour rassembler les documents et informations nécessaires à la constitution de votre dossier de demande d'aide à Domicile, vous indiquera, suivant les données qui sont en sa possession, les démarches à suivre pour bénéficier du service et éventuellement d'une prise en charge financière.

Plusieurs possibilités s'offrent à vous.

- *vous relevez d'une prise en charge par votre caisse de retraite, de sécurité sociale* : la demande de prise en charge est établie par l'association en tenant compte de votre besoin et de vos souhaits. Le nombre d'heures la durée de la prise en charge et le tarif seront fixés par votre caisse.

- *vous pouvez bénéficier de l'ADPA* : le nombre d'heures est déterminé par le Conseil Général, l'association met en place le personnel intervenant à domicile en tenant compte de votre besoin et de votre particularité.

- *vous pouvez bénéficier d'une prise en charge de votre mutuelle ou assurance* : l'ordre de mission est transmis à l'association avec la durée et le nombre d'heures accordé.

L'association prend contact avec vous pour organiser le planning d'intervention.

- *vous demandez à bénéficier du service sans prise en charge financière* : nous organisons ensemble la durée et le nombre d'intervention nécessaire.

Lors de chaque vacation, votre Aide à Domicile vous demandera de signer sa **feuille de présence** portant date, heures et durée de la vacation. Nous vous demandons de respecter strictement les durées de vacations prévues de votre Aide à Domicile.

La facturation découlera de ce document, toute heure signée ne pourra être contestée.

Nous vous demandons de **régler vos factures régulièrement.**

Quel type d'aide peut être apportée par le service d'aide à domicile ?

Le document de prise en charge précisera les aides qui vous seront apportées par notre association.

Mais la liste ci-dessous énumère les tâches que peut accomplir l'intervenant à domicile

- Aide au bien être physique et moral de la personne (aide à la toilette, aide aux soins d'hygiène, d'habillement, changement des protections, conseil alimentaire, écoute...)
- Aide à l'aménagement de l'espace dans le but d'améliorer la sécurité de vie au domicile
- Aide au déplacement (à l'intérieur ou à l'extérieur de votre logement (aide au lever, au coucher, à la marche, aux sorties...))
- Aide au maintien d'une vie sociale et relationnelle (accompagnement pour démarches administratives, pour visites chez familles, amis, ou autres loisirs...)
- Entretien courant des pièces que vous occupez habituellement : dépoussiérage des meubles, aspirateur, nettoyage des sols, des sanitaires, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs, des placards, vaisselle courante...
- Lavage des vitres accessibles et sans danger à une cadence
- Faire le lit, changement des draps,
- Entretien du linge : lavage du petit linge, repassage de votre linge, raccommodage. Portage du linge à la blanchisserie, lavage du linge en laverie.
- Aide à la réalisation des achats (courses...)
- Préparation des repas, aide à la prise des repas en veillant au régime alimentaire.

Et la liste suivante, les tâches que l'intervenant à domicile ne peut pas réaliser :

- gros travaux tels que : lavage des murs ou des plafonds, nettoyage des caves, greniers, lessivage des moquettes, décapage des sols...
- effectuer des travaux extérieurs (jardinage, soin du bétail...)
- déplacer les meubles lourds ou les gros appareils ménagers,
- porter des charges de plus de 5kg (au-delà il est recommandé de recourir aux services de livraison à domicile),
- laver les draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main,
- effectuer des travaux présentant un risque lié à la hauteur, à l'électricité,
- effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique,
- pour les auxiliaires de vie, assurer la toilette complète des personnes non valides (cette action relevant d'un service de soins).

La continuité du service

En cas d'absence de votre aide à domicile et si vous le désirez, l'association vous attribuera une Aide à Domicile en remplacement dans un délai maximum de 48 heures.

Mais attention, celle-ci pourra avoir des horaires différents.

Pour votre sécurité

- L'association remet à toutes ses salariées une carte de travail professionnelle, où figure le nom de l'association, le nom de la salariée, sa fonction et sa photo.
- Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenante se présente à votre domicile, il lui est demandé d'avertir l'association : nous chercherons alors à joindre l'un de vos proches, en cas de doute nous demanderons l'intervention des pompiers afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute, d'un malaise...
- En cas de maltraitance constaté par nos salariées, de quelque nature que ce soit, les services protections seront alertés par l'association. Nous vous rappelons le numéro de téléphone de l'antenne ALMA qui est une écoute anonyme : 08 92 68 01 18
- Notre personnel d'intervention est lui aussi, soutenu par des groupes de paroles et d'analyse de la pratique.
Il est aussi formé sur les problématiques liées au vieillissement, et il a par la formation la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences.

Les obligations de la personne aidée

Pour que l'intervention à domicile se déroule dans de bonnes conditions et réponde à vos attentes, il convient que la relation entre personne aidée et personne aidante se tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel : respect de la vie privée et familiale.

Toute forme de discrimination sexiste, raciale ou religieuse à l'égard d'un intervenant ne pourrait être acceptée et pourrait entraîner la suspension des interventions.

■ L'Aide à Domicile ne doit pas accomplir ces tâches pour d'autres occupants éventuels de votre logement. Le nombre d'heures à effectuer a été déterminé pour vous aider personnellement. Elle n'est pas autorisée à travailler à votre domicile en votre absence.

■ Vous devez éviter de demander à votre Aide à Domicile un travail **en dehors des heures** normales de vacation prévues dans votre cas, et **en dehors de votre domicile** (lavage ou raccommodage au domicile de l'Aide, longs déplacements, etc...).

■ L'Aide à Domicile peut faire **vos courses ou les démarches locales pendant ses heures de vacation**. Nous vous demandons, dans la mesure du possible de grouper ces déplacements pour éviter une perte de temps. Pour les courses, vous devez remettre à l'Aide à Domicile l'argent nécessaire. A son retour, elle devra vous fournir les justificatifs de ses dépenses. Si votre aide à Domicile doit utiliser son véhicule personnel pour faire vos courses de proximité, sachez que l'association a souscrit un contrat auto mission auprès de la maif. L'Association vous demande de compléter la fiche de déplacement de l'Aide à Domicile, ces kilomètres vous seront facturés et seront payés par l'association à la salariée.

■ Sauf entente préalable, avec notre Service, vous ne devez pas confier les clefs de votre appartement à Aide à Domicile. Et dans ce cas, l'association vous fera signer un document prévu à cet effet.

Pour garantir la sécurité des intervenants

■ Il vous est demandé de fournir le matériel en bon état de fonctionnement (balais, torchons, brosses, éponges), ainsi que les produits d'entretien nécessaires.

Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur.

■ Il est interdit de demander aux intervenants d'effectuer, en vos lieu et place, des retraits d'argent ou leur remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc. En effet, ceci représente des risques : en cas de vol, vous seriez seul responsable et vous ne pourriez exiger de l'intervenant qu'il vous restitue ce qui a été dérobé.

En dehors de ce qui est nécessaire pour faire les courses, vous ne devez EN AUCUN CAS remettre à votre Aide à domicile des sommes d'argent, des objets en dépôt, lui donner un pourboire, lui prêter de l'argent, ou autre rétribution.

En cas d'absence

Dans votre propre intérêt et pour la bonne marche de notre Service, nous vous demandons de signaler ou de faire signaler par votre entourage, à la responsable du Service et dans les plus brefs délais, vos absences (hospitalisation, séjours dans votre famille, vacances, cures, etc...) ainsi que la date prévisible de votre retour, ceci pour nous permettre de prévoir au mieux, l'aide que nous pourrions vous apporter.

Toute absence non signalée au Service, sera facturée au taux officiel de la CNAV

Important

Comme pour la salarié qui se doit de respecter votre intimité et est soumis au secret professionnel, vous devez respecter la vie privée et familiale de l'aide à domicile : ne pas lui téléphoner, ne pas lui demander d'emporter du travail chez elle.