

Livret d'accueil



Sommaire

- ◆ Pourquoi un livret d' accueil ? P 1
- ◆ Qui sommes-nous ? P 2
- ◆ Mode de fonctionnement P 3 à 7
 - Horaires
 - Mode d' intervention
 - Prestations
 - Réalisation des prestations
- ◆ Nos engagements P 8 à 9
- ◆ Nos tarifs P 10
- ◆ Les aides financières P 11
- ◆ La protection de vos droits P 11 à 20
 - La déontologie
 - La désignation de la personne de confiance
 - La lutte contre la maltraitance
 - Les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent
 - La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

- ◆ Annexes (Documents remis en même temps que le livret d' accueil)
 - Le règlement de fonctionnement
 - La grille tarifaire
 - Les financements potentiels et les démarches à effectuer
 - Les personnes qualifiées dans le département du Nord et la liste des personnes qualifiée
 - La désignation de la personne de confiance (missions, formulaire de désignation, formulaire de révocation)

Pourquoi un livret d' accueil ?

Avoir recourt à un service d' aide à domicile que ce soit pour un proche ou nous-même peut, de prime abord paraître compliqué. Il n' en est rien.


Ce livret d' accueil vous est proposé pour vous simplifier cette démarche.

Ce document a pour objectif de répondre à l' ensemble des questions que vous pouvez vous poser en vous expliquant le fonctionnement de « Comme pour nous ».

Si des questions subsistent, n' hésitez pas à nous contacter. C' est avec plaisir que nous échangerons ensemble.

NOS COORDONNEES

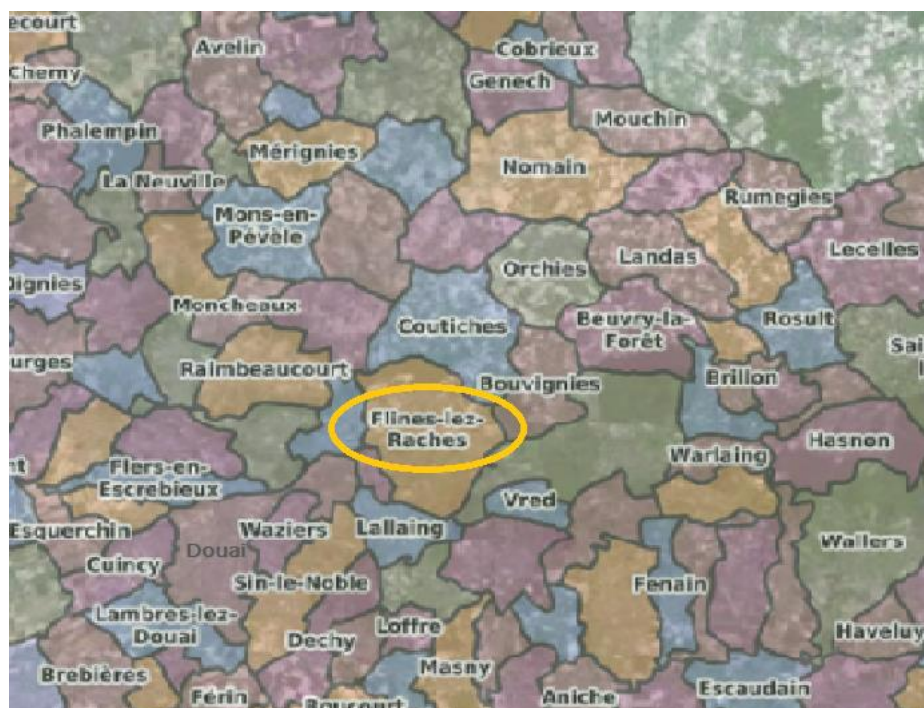
Agence de Flines les Râches
35 rue des résistants
59148 Flines les Râches

 03 59 66 49 12

 commepournous59@gmail.com

Qui sommes-nous ?

« Comme pour nous » a été créé en mai 2022 par Clémence Lucas dans le but d'aider les personnes qui le souhaitent à rester le plus longtemps possible à domicile dans des conditions de vie les plus favorables qu'il soit. « Comme pour nous » a choisi de se spécialiser dans 2 domaines uniquement qui sont le maintien à domicile (aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées) et l'aide-ménagère. Nous agissons en tant que prestataire. Ainsi nous nous occupons de tout. « Comme pour nous » intervient dans les communes du département du Nord dans un rayon de 20 kilomètres autour de sa ville d'implantation qui est Flines les Raches.



Mode de fonctionnement

❖ Les horaires

« Comme pour nous » vous accueille au sein de son agence située au 35 rue des résistants à Flines les Râches (59148) :

Le lundi et jeudi de 9H à 12H30 ou les autres jours sur RDV.

L' accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 9H à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Les horaires d' intervention de nos collaborateurs sont eux fixées en fonction de l' évaluation des besoins et des attentes de chacun.

❖ Le mode d' intervention

« Comme pour nous » intervient en tant que prestataire.

Les avantages :

- Pas de risque juridique lié au statut d' employeur :
En tant que prestataire, « Comme pour nous » est l' employeur de votre aide à domicile.
- Pas de formalité administrative complexe :
Nous prenons tout en charge en tant qu' employeur
- Pas de relation d' argent avec l' intervenant :
C' est à nous en tant qu' employeur d' établir les fiches de paie, de verser les salaires et les charges sociales
- Pas d' engagement contraignant :
Vous pouvez suspendre ou résilier à tout moment votre contrat régulier
- Pas d' inquiétude de remplacement de l' intervenant

❖ Les prestations

Les interventions des services d'aide et d'accompagnement à domicile ont pour objectif de **favoriser** ou de **maintenir** l'autonomie des personnes âgées ou handicapés et de leur permettre de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible. « Comme pour nous » fait le choix de ne pas proposer une offre trop généraliste mais de se spécialiser dans le maintien et le mieux vivre à domicile.

Le maintien à domicile

24H/24 - 7j/7

Il devient difficile d'accomplir des gestes de la vie quotidienne ? Comme pour nous est là pour vous en respectant les besoins spécifiques de chacun et en trouvant des solutions adaptées à tous.

Les services proposés dans ce cadre sont :

- L' Aide à l' autonomie :

Aide au lever et au coucher

Aide à la toilette

Présence de nuit

- L' Accompagnement (maintien de la vie sociale) :

Accompagnements aux courses

Promenades

Sorties culturelles

- L' Aide aux repas :

Courses et préparation des repas

Aide à la prise des repas

L' entretien de la maison

Horaires fixés selon besoins (du lundi au samedi de 8h à 18h30)

Prendre du temps pour soi, en famille ou entre amis, comme pour nous est là pour vous offrir ces moments si précieux en vous proposant des prestations de ménage et de repassage adaptés à vos besoins et à vos attentes

Les services proposés dans ce cadre sont :

- Le Ménage :

Dans ce cadre est établi avec vous un cahier des charges permettant d' évaluer le matériel à disposition ainsi que les besoins précis pièce par pièce. Selon le souhait du bénéficiaire, un cahier de liaison papier ou dématérialisé peut être mis en place pour faciliter l' échange entre le client et l' intervenant.

- Le Repassage :

Le repassage se fait au sein de votre domicile. Ainsi de la même manière que pour le ménage est établi avec vous un cahier des charges afin d' évaluer le matériel disponible et d' évaluer vos attentes.

❖ La réalisation des prestations

Une première rencontre a lieu au domicile du bénéficiaire afin de pouvoir échanger, de faire un état des lieux de vos attentes et besoins et de voir comment notre collaborateur peut y répondre au mieux. A la suite de cela, un projet personnalisé est mis en place permettant au bénéficiaire et à ses proches de comprendre avec clarté comment l'accompagnement sera réalisé et à l'intervenant de comprendre les missions qu'elle devra exécuter ainsi que le cadre d'intervention. Dans tout cela, il ne faut pas oublier la relation humaine. Ainsi, nous organisons une rencontre entre l'intervenant et la personne et/ou ses proches avant toute première intervention au domicile à laquelle notre collaborateur référent assistera. Cela permet un premier échange mais aussi de fixer entre l'intervenant et vous les modalités d'exécution de la prestation.

En cas d'impossibilité d'intervention (congé, maladie) ou de changement d'horaire, « Comme pour nous » s'engage à vous prévenir au plus tôt et à mettre tout en œuvre pour vous proposer un remplaçant qui répondra à vos attentes.

Une visite de contrôle est réalisée au domicile une fois par an ou à la demande du bénéficiaire et de ses proches concernant les prestations qui relèvent d'un agrément/autorisation.

Toute remarque qu'elle soit verbale ou écrite fera l'objet d'un entretien avec l'intervenant.

Concernant le maintien à domicile, le bénéficiaire ainsi que ses proches pourront profiter comme outil de communication avec l'intervenant de 2 supports au choix :

-Soit un cahier de liaison papier laissé au domicile du bénéficiaire et donc consultable sur place.

-Soit un cahier de liaison dématérialisé sur une adresse mail de référence donnée permettant de recevoir et de transmettre les consignes nécessaires au quotidien. Pour se faire, chaque auxiliaire de vie de « Comme pour nous » bénéficiera d' un téléphone portable avec ligne professionnelle et compte mail professionnel.

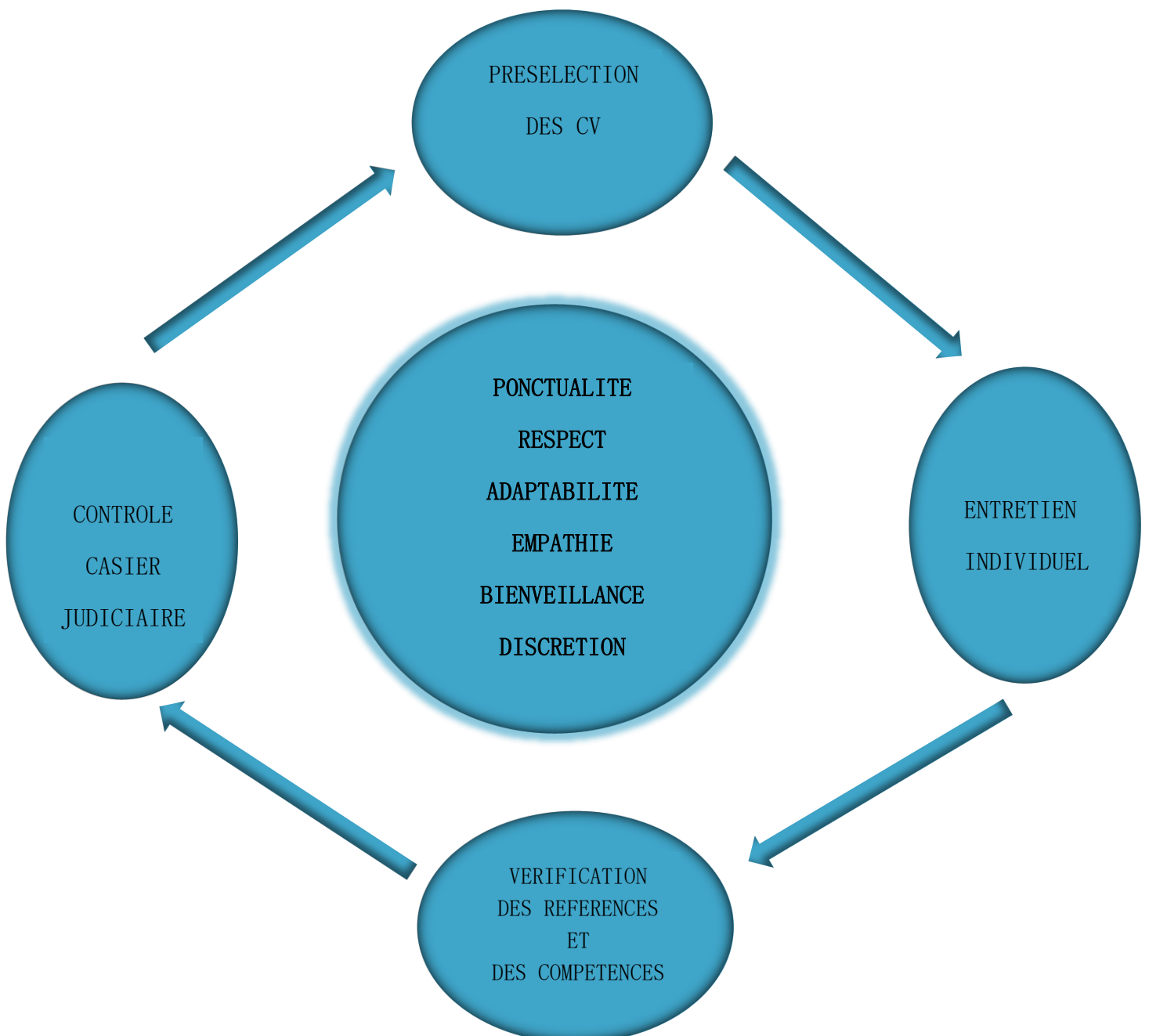
Enfin, afin d' évoluer sans cesse et d' être au fait de chaque situation, des rencontres régulières sont organisés entre la direction et nos collaborateurs (réunion, entretien, entretien annuel d' évaluation•••)

Nos engagements

➤ Le recrutement

« Comme pour nous » met à votre disposition des collaborateurs compétents et formés chargés de répondre à vos attentes et à vos besoins.

Ils sont rigoureusement sélectionnés pour leur savoir-faire mais aussi leur savoir être qui doivent être en adéquation avec les valeurs que nous souhaitons transmettre.



➤ L' adaptabilité

Vous souhaitez modifier le planning d' intervention, avez un besoin ponctuel, un imprévu, nous nous engageons à répondre à cette demande dans les plus brefs délais afin de vous satisfaire au mieux.

➤ Une réponse adaptée à vos besoins

Afin de bien comprendre vos attentes et vos besoins et d' y répondre au mieux, un projet personnalisé est établi lors d' une rencontre avec l' un de nos collaborateurs. Vos besoins peuvent changer et ainsi ce projet personnalisé est totalement évolutif à tout moment afin de faire progresser au mieux notre accompagnement.

Nos tarifs

Une visite sera organisée à domicile afin d' évaluer au mieux les attentes et les besoins du bénéficiaire. A l' issu de cette dernière, un devis personnalisé et gratuit vous sera remis. Si cela vous convient, un contrat de prestation sera alors signé par le bénéficiaire ou son ayant droit.

La grille tarifaire est disponible sur notre site internet et en agence et vous sera remis avec ce présent livret.

Plusieurs moyens de paiement sont mis à votre disposition :

- Le prélèvement automatique
- Le chèque bancaire
- Le virement
- Le Chèque Emploi Service Universel (CESU)

Les Aides financières

L'ensemble des aides financières dont vous pouvez bénéficier font l'objet d'un document annexe qui vous est remis avec ce livret d'accueil. N'hésitez pas à nous solliciter. Nous sommes là pour vous accompagner dans vos démarches

La protection de vos droits

« Comme pour nous » ne tient pas son nom du hasard mais d'une devise forte : « Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse ». Empathie, Bienveillance et Respect mutuel sont les maîtres mots d'un accompagnement réussi.

Pour cela, « Comme pour nous » a élaboré des outils de protection des bénéficiaires prévus par la loi du 2 janvier 2002. Ce livret d'accueil en fait d'ailleurs parti ainsi que le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie ou encore le contrat de service.

➤ La déontologie

La déontologie est l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients.

Dans ce cadre,

- « Comme pour nous » s'engage à :

-Établir des procédures d'organisation interne claires et précises.

-Mettre en place des modes d'organisation de travail qui favorise le bien-être de tous (Mise en place de fiche d'intervention, réunion et points réguliers).

-Suivre la qualité de ses services par des visites à domicile de ses référents, des questionnaires qualité mais aussi de l'échange et de l'écoute et à réévaluer les besoins si nécessaire. Nous nous engageons à suivre l'intervention et à y apporter les adaptations nécessaires, y compris en y associant, le cas échéant, d'autres entités, d'autres professionnels.

-Répondre à toutes les réclamations qu'elles soient verbales ou écrites des clients. Le responsable est l'interlocuteur privilégié du client et de l'intervenant à domicile. Il reçoit, traite et analyse les demandes, suggestions, remarques, réclamations des 2 parties. Il a un rôle d'intermédiaire. Sa mission est de veiller au bon déroulement du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques. Dans ce cadre, il vous assure une protection contre d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes de la part de votre intervenant à domicile. Il veille à ce que l'intervenant à domicile développe avec vous une relation où savoir-faire et relation humaines se côtoient. Reste qu'en cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du Livret d'accueil.

Avoir recourt à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

- Gérer et organiser les moyens nécessaires à une prise en charge efficace de A à Z (Moyens matériel : fourniture gants, masque, blouse, moyen humain : remplacement, adaptation aux besoins).
- Respecter la confidentialité des informations que vous nous transmettez. Les données concernant les clients sont traitées informatiquement dans le respect de la loi du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés afin de garantir la confidentialité des informations reçues. Le client a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à la collecte et au traitement de données nominatives le concernant. Il dispose du droit d'accès à son dossier ainsi qu'un droit de rectifications des informations le concernant sur simple demande écrite.

- **Nos collaborateurs s'engagent à :**

- Avoir une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion à tout moment de la prestation et au-delà. Leur contrat de travail leur impose un devoir de discrétion professionnelle.
- A être attentif à votre bien-être. Les cas de maltraitance ou de mise en danger, pour lesquels nous restons extrêmement vigilants, seront signalés aux autorités compétentes.
- A communiquer avec précision sur l'évolution de l'état de santé du bénéficiaire selon l'outil choisi par le bénéficiaire et ou son ayant droit (envoi dématérialisé des consignes et compte rendu d'intervention ou cahier de liaison manuscrit laissé au domicile). Pour faciliter cela chaque auxiliaire de vie dispose d'un téléphone portable avec ligne professionnelle.

-A réaliser ses interventions dans le respect de votre personne et de vos droits fondamentaux, dans le respect de vos biens, dans le respect de votre espace de vie, de votre intimité ainsi que dans le respect de votre culture et de vos choix de vies.

-A transmettre toutes informations utiles au réfèrent de secteur sur l' évolution de vos besoins pour que l' on puisse en échanger avec vous.

- **Vous vous engagez à :**

- Echanger sur vos attentes et besoins.

- Communiquer sur votre état de santé et les ajustements à faire en fonction par l' un des 2 outils mis à votre disposition.

- A respecter les mêmes valeurs vis-à-vis du personnel que celles évoquées précédemment.

➤ **La désignation de la personne de confiance**

Reste à ne pas négliger que depuis la loi ASV, toute personne prise en charge peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance. La personne de confiance est consultée si la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou encore un médecin traitant. Cette désignation est cosignée par la personne aidée et la personne de confiance et est jointe au contrat. Le décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixe les conditions dans lesquelles est donnée l' information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l' article L.311- 5-1 du code de l' action sociale et des familles. Cette

démarche n' est pas anodine et fait partie aussi de l' anticipation. « Comme pour nous » propose donc un document annexe qui est remis avec ce livret d' accueil afin que les bénéficiaires puissent désigner, s' ils le désirent, leur personne de confiance. Est également joint le formulaire de révocation.

➤ La lutte contre la maltraitance

En 1987, le Conseil de l' Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne, s' il porte atteinte à la vie, à l' intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d' une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Cette maltraitance peut donc aller dans plusieurs sens :

Personnels envers les bénéficiaires et /ou proches

Bénéficiaires et/ ou proche envers le personnel

Chacun doit donc rester vigilant

Des actions de prévention (formation du personnel), de veille (écoute active) sont mis en place au sein des équipes de Comme pour nous. Le mot d' ordre est clair : Toute suspicion de maltraitance doit faire l' objet d' un signalement.

La non dénonciation d' une maltraitance, malgré l' obligation peut être punie de 3 ans d' emprisonnement et 45000 euros d' amende.

Notre devoir à tous est donc d' ALERTER (une personne de confiance, proche, intervenant, des institutions de proximité ou encore les autorités compétentes)

Un numéro à retenir

Le numéro national de lutte contre la maltraitance
des personnes âgées et handicapées :

3977

- Les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent

Adresse : Hôtel du département

51 rue Gustave Delory

59000 Lille

Téléphone : 03 59 73 59 59

- Charte des droits et des libertés 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 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 :

- 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 et 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 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 difficulté 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 renforcées, 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.