



LIVRET D'ACCUEIL

03 25 79 26 76

54 Bis Rue de la croix Blanche
10120 Saint André Les Vergers

saveursdevie10@gmail.com
www.saveursdevie.com

Agrément SAP811670587



Cher(e) Bénéficiaire,

Vous avez choisi de faire confiance à **SAVEURS DE VIE** et nous vous en remercions.

L'écoute, le respect, la confiance et l'honnêteté sont les clefs de notre pérennité et la garantie de la qualité de nos missions.

SAVEURS DE VIE vous assure un service réactif et continu.

Audrey BARRET
Dirigeante

Ce livret d'accueil vous est destiné et a pour but de répondre à vos questions.

Cependant, nous restons disponibles et à votre écoute, soit par téléphone, soit au sein de nos locaux, ou encore à votre domicile si vous le souhaitez.

Pour vous soutenir face aux difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, vous avez la possibilité si vous le souhaitez d'être accompagnée dans vos démarches par une personne de confiance.

Un cahier de liaison est mis en place le premier jour de prestation, il est votre propriété et ne quittera pas votre domicile. Il contient votre nom, les coordonnées de SAVEURS DE VIE, les coordonnées de vos proches, de votre médecin traitant...

Son rôle est de faciliter la communication écrite entre vous et vos intervenants. Il sera relu régulièrement par la Responsable de Secteur lors de ses visites, dans le but d'une amélioration continue de nos services.

SOMMAIRE

Nos valeurs et nos prestations	Page 3
Nos tarifs et les modes de paiement	Page 4
Aides financières et prises en charge / Aide à l'insertion sociale	Page 5
Votre prestation : côté pratique / Un suivi individualisé / Continuité des services et gestions des remplacements	Page 6
Gestion des urgences / Vis droits et devoirs envers SAVEURS DE VIE	Page 7
Bientraitance au quotidien / Recours possibles en cas de litiges	Page 8
Charte des droits et des libertés de la personne accompagnée	Pages 9-10
Nos certifications / Nos partenariats / Autres contacts	Page 11
Annexe : Règlement de fonctionnement	Pages 12-19

NOS VALEURS

TROIS VALEURS FONDAMENTALES SONT RETENUES :



1. Le respect de la dignité et de la liberté de l'être humain contribue au développement d'un projet de vie et d'un projet d'aide qui sont librement consentis par chaque client

2. La compétence professionnelle

Chaque intervenant a le devoir de maintenir et d'améliorer ses compétences tout au long de son exercice professionnel

3. La responsabilité professionnelle

Elle implique un engagement professionnel et personnel ainsi que la capacité à prendre des décisions, à pouvoir donner les motifs de ses actes et à en être jugé

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- ❖ **Les aides ménagères** : expérience professionnelle et/ou CCP (Certificat de Compétence Professionnelle) « Tâches domestiques ».
- ❖ **Les assistants de vie** : CCP « Personnes âgées », ou titre professionnel d'assistant de vie.
- ❖ **Les auxiliaires de vie sociales** : DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) ou niveau équivalent.
- ❖ **Les livreurs** : Permis B.

SERVICE PRESTATAIRE

SAVEURS DE VIE est l'employeur, vous êtes déchargé de tous soucis administratifs. Nous mettons à votre disposition nos propres salariés et nous assumons les responsabilités d'employeur. Les prestations sont « clés en main ».

NOS PRESTATIONS

Aide à la toilette, au lever et/ou au coucher
Aide au ménage et à l'entretien du logement
Aide à la préparation des repas
Accompagnement en courses / divers rendez-vous

Assistance aux personnes âgées et/ou handicapées
Petit jardinage
Lien social
Portage de repas

LE PORTAGE DE REPAS :

Depuis le printemps 2021, SAVEURS DE VIE a ouvert sa propre cuisine. Un cuisinier prépare tous les plats avec des produits frais et de qualité dans le plus grand respect des règles d'hygiène.

Les menus, variés et équilibrés, sont élaborés chaque semaine par une diététicienne.

Les menus sont modulables et adaptables : vous pouvez commander à votre guise, une ou plusieurs fois par semaine selon votre appétit, votre régime alimentaire ou votre budget !

NOS TARIFS

SERVICES À LA PERSONNE :

Tarif unique pour chacun de nos services : **31,00 € TTC/Heure**

Possibilité d'être facturé par tranche de 15,30 ou 45 minutes

APA ou PCH déduit directement sur votre facture

Majoration des tarifs :

Dimanche et jours fériés = **35,00 € TTC / heure**

1er mai et 25 décembre = **48,00 € TTC/ heure**

Frais de déplacement = **0,65 €/km**

LE PORTAGE DE REPAS :

Menu PRESTIGE – 15 €

Entrée + Plat + Dessert +

Supplément au choix : Fruit, Potage ou Laitage

Menu PETIT APPÉTIT – 11 €

Entrée + Plat OU Plat + Dessert

Menu GOURMAND – 14 €

Entrée + Plat + Dessert

Plat seul ou plat du soir – 9 €

Menu TRADITION – 13 €

Entrée + Plat OU Plat + Dessert

+ Supplément au choix : Fruit, Potage ou Laitage

Dans chaque formule, le pain et les frais de livraison sont inclus. Le fromage est offert sur demande.

Avantage Fiscal :

En fin d'année, nous établissons une attestation fiscale. Vous pouvez déclarer sur votre avis d'imposition, le montant total de vos facturations et vous serez déduit ou crédité à hauteur de 50%.

Attention : la déduction ne s'applique pas aux aliments mais uniquement au portage lui-même.

LES MODES DE PAIEMENTS

LA FACTURE

La facture parvient au client ou son représentant légal durant la première semaine du mois suivant par :

- ❖ Le chauffeur lors de la livraison suivante
- ❖ L'intervenant lors de la prestation suivante
- ❖ Email
- ❖ Courrier

LE PAIEMENT

Le paiement de la facture se fait par :

- ❖ Chèque
- ❖ Virement
- ❖ Prélèvement
- ❖ Chèques "sortir plus"

Attention le paiement en liquide n'ouvre pas droit à la déduction fiscale.

LES AIDES FINANCIÈRES ET PRISES EN CHARGE

LE CONVENTIONNEMENT CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse)

Il intervient pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5 et 6) et diverses caisses de retraite.

L'ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE (APA)

Elle est financée par le Département destinée aux personnes de plus de 60 ans, résidant en France, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). Le dossier est à retirer dans votre CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) ou à la mairie.

LE DISPOSITIF ARDH (AIDE AU RETOUR A DOMICILE APRES HOSPITALISATION)

Ce dispositif de la CNAV finance les aides à domicile pour un retour à domicile après une hospitalisation pendant une durée limitée pour une personne de plus de 60 ans temporairement dépendante. Le dossier est monté par l'assistante sociale de l'hôpital.

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH)

Elle est financée par le Département et permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne en situation d'handicap résidant en France, âgée de 20 à 60 ans.

LE CHEQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) PRÉFINANCÉ

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, le Département ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de Services à la Personne.

LES CHÈQUES « SORTIR PLUS »

Sur simple demande, il est fourni pour tout retraité AGIRC, ARRCO de plus de 80 ans.

AUTRES FINANCEMENTS

Veuillez contacter mutuelles, assurances...

La structure s'engage à fournir toute information utile permettant d'obtenir d'autres aides au financement des prestations.

AIDE A L'INSERTION SOCIALE

Dans le cadre de ses interventions, SAVEURS DE VIE veille à participer au maintien et au développement du lien social de la personne accompagnée.

SAVEURS DE VIE s'engage à mettre en place un accompagnement à des activités permettant de maintenir ou de développer un lien social (activités ludiques, culturelles, conviviales organisées au domicile, ou en extérieur). Des heures de lien social peuvent être mis en place dans le cadre du projet individualisé.

SAVEURS DE VIE met à disposition des jeux de mémoire, d'apprentissage, de préhension et de société pour toute personne exprimant le besoin ou l'envie de maintenir et développer ses capacités intellectuelles et/ou physiques.

Tout au long de l'année, SAVEURS DE VIE organise des activités gratuites au sein de ses locaux, permettant ainsi aux bénéficiaires de se rencontrer et de favoriser le maintien du lien social.

VOTRE PRESTATION : CÔTÉ PRATIQUE

VOS CLÉS

Pour faciliter l'accès à votre domicile et si vous le désirez, vous pouvez un double de clés à votre intervenant(e). Le porte clé ne porte pas d'identification de votre adresse.

Il est possible également de mettre en place une boîte à clés et de transmettre le code à l'intervenant(e).

LES GANTS

Ils sont un outil de base pour l'intervenant. La fourniture est assurée par SAVEURS DE VIE.

MATERIEL DE NETTOYAGE

Le matériel ainsi que les produits d'entretien sont à fournir par vos soins.

La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le client et l'intervenant.

UN SUIVI INDIVIDUALISÉ

Un point qualité est effectué par téléphone après la 1ère intervention puis au fil du temps nous réalisons des visites à votre domicile afin de faire le point sur les évolutions des besoins potentiels et sur votre satisfaction.

Au moins une fois par an, une enquête de satisfaction vous permet de nous donner votre avis sur les prestations faites à votre domicile et sur la gestion administrative et organisationnelle de votre dossier.

CONTINUITÉ DES SERVICES ET GESTION DES REMPLACEMENTS

Nos services d'aide à domicile sont assurés 7j/7 et 24h/24, y compris les weekends et jours fériés tout au long de l'année.

En cas d'absence (congrés payé, maladie...) ou de retard de l'intervenant, vous en êtes informé par SAVEURS DE VIE ou l'intervenant dans les plus brefs délais.

Nos horaires d'ouvertures sont :

Lundi	08h00-16h00
Mardi	08h00-16h00
Mercredi	08h00-16h00
Jeudi	08h00-16h00
Vendredi	08h00-16h00

Nous sommes à votre écoute au **03 25 79 26 76**

En dehors de ces horaires et notamment lors des week-ends, des jours fériés, **l'accueil téléphonique est assuré aux heures d'interventions (07h-21h30).**

GESTION DES URGENCES

En cas d'urgence pendant le temps des prestations, l'intervenant ou le client peut appeler :

SAVEURS DE VIE au 03 25 79 26 76

Vous pouvez y laisser un message et on vous rappellera dans les plus brefs délais.

Pour une urgence médicale ou un sinistre, contacter les N° d'urgence suivants :

17 police

18 pompiers

15 SAMU

112 urgence médicale



Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone 3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h. Appel et service gratuits

VOS DEVOIRS ET VOS DROITS

VOS DEVOIRS :

- **Le respect des personnes :** La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le bénéficiaire et l'intervenant(e).
- **Le respect de l'hygiène et de la sécurité :** Vous devez maintenir dans votre domicile, lieu de travail de nos salariés, toutes les conditions permettant d'intervenir en toute sécurité. Vous devez lui fournir un matériel en état de fonctionnement et ne présentant aucun danger.
- **Le respect du contrat :** Nos prestations sont réalisées suite à la signature d'un contrat, qui vaut acceptation et respect de ce dernier.
- **Fourniture du matériel et des produits d'entretien**
- **Permettre à l'intervenant(e) d'être joint(e) par téléphone pour des raisons professionnelles**

VOS DROITS :

Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons. A ce titre, vous avez le droit à :

- Des prestations de qualité
- L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante de leurs évolutions
- Un recrutement sélectif d'intervenants expérimentés et formés
- Le droit à l'intimité
- Le respect de votre vie privée, de votre dignité
- La sécurité et l'hygiène
- Le traitement de vos remarques, demandes et suggestions par l'équipe administrative.

BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN

Chacun d'entre vous a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de la structure sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données vous concernant ni les événements survenus à votre domicile.

En cas de suspicion de maltraitance commis par les professionnels ou les proches envers vous, l'intervenant(e) de SAVEURS DE VIE doit en informer son responsable, qui contacte les équipes médico-sociales du Département pour faire le point.

En cas de danger de maltraitance, de négligence ou de privation de droits commis par les professionnels ou les proches envers vous, il est demandé à toute personne témoin de faits de violence de les dénoncer en faisant une démarche de signalement.

Si le témoin ne prend pas cette initiative, il peut encourir des sanctions pénales pour « non-assistance à personne en danger ». De plus, tout témoin dénonçant ce type d'acte dans l'exercice de sa fonction bénéficie d'une mesure de protection légale.

Si un intervenant devait être témoin de tels actes, il lui est fait obligation par SAVEURS DE VIE de remonter l'information à son responsable. Il appartiendra à SAVEURS DE VIE de faire le signalement.

En matière de droits d'accès aux données vous concernant et de rectification, vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de SAVEURS DE VIE (CF. loi du 6 janvier 1978 « informatique et Libertés »).

Lutte contre les discriminations

SAVEURS DE VIE effectue le recrutement du personnel selon des critères de compétences professionnelles. Nous ne traitons pas les demandes faisant état de critères discriminants.

RECOURS POSSIBLE EN CAS DE LITIGES

Toute personne prise en charge par un établissement social ou médico-social situé dans le Département de l'Aube peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

Pour le Département de l'Aube, la liste est composée des personnes suivantes :

Personnes âgées - handicapées

Madame Annick GRIMONT

1 Rue Louis Blanc
10800 SAINT JULIEN LES VILLAS
grimont.a27@gmail.com

Social :

Madame Colette GINET

91 Rue Lamartine
10300 SAINT SAVINE
colette.ginet@gmail.com

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter :

- ❖ L'unité territoriale DIRECCTE (ex : DDCCRF)
- ❖ Le médiateur de la République au **09 69 39 00 00** ou sur www.mediateur-republique.fr

Le tribunal compétent est prévu par la loi en fonction du litige et de celui qui assigne.
(Art.48 du nouveau Code de Procédure Civile)

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Article 1^{er} - 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 oeuvre 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.

NOS CERTIFICATIONS



NOS PARTENARIATS



AUTRES CONTACTS

Département

Pôle des solidarités

Cité administrative des Vassaulles
10000 TROYES
03 25 42 48 78
directionsolidarites@aube.fr

ARS de l'Aube

Délégation territoriale de l'Aube

Cité Administrative des Vassaulles
10000 TROYES
03 83 39 30 30 (standard régional)
ars-grandest-dt10-delegue@ars.sante.fr



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

Version du 21/07/2025

Le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part les modalités de fonctionnement du service et d'autre part les droits et obligations des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

SOMMAIRE

La prise en charge et son évolution	P. 2-3
Le contenu de l'intervention.....	P. 3-5
Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort.....	P. 5-6
Les relations avec le personnel	P. 6
L'expression du bénéficiaire	P. 6-7
La responsabilité	P. 7
Les modalités de facturation	P. 7
Les conditions de résiliation	P. 7
Les mesures exceptionnelles	P. 8
La démarche qualité	P. 8
Le Règlement Général de Protection des Données	P. 8
La modification du règlement de fonctionnement	P. 8
La diffusion du présent document	P. 8

LA PRISE EN CHARGE ET SON ÉVOLUTION

L'intégration dans le service

L'intégration d'un bénéficiaire est soumise :

- à la constitution d'un dossier de prise en charge auprès de sa caisse de retraite, sa mutuelle ou le Conseil Départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou tout autre organisme de financement
- à la signature du contrat
- à la remise du livret d'accueil
- à l'acceptation de la part du bénéficiaire du présent règlement de fonctionnement

Le suivi individualisé

SAVEURS DE VIE a pour mission de proposer au bénéficiaire des prestations d'aide à domicile adaptées à ses besoins. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge qui sera évolutive en fonction de sa situation.

Cet accompagnement évolutif fait l'objet d'une concertation avec le bénéficiaire, son entourage, le personnel du service et les partenaires (médecins, infirmiers, etc.).

Les modalités d'intervention du service

Les aides à domicile ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie.

Le financement des interventions se limitant au seul bénéficiaire, les aides à domiciles ne peuvent pas intervenir en l'absence du bénéficiaire et encore moins dans un logement sans aucune présence.

Le logement du bénéficiaire se doit d'être accessible. Pour ce faire, le code d'accès de la résidence devra être communiqué au service.

En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire d'ouvrir sa porte d'entrée, le service privilégiera la mise en place d'une boîte à clés accessible.

Nous n'acceptons des clés ou badges que de manière exceptionnelle et ce via la signature conjointe d'un bordereau de remise des clés. Les clés ou badges seront restitués à la fin de la prise en charge à l'agence contre signature d'un bordereau de restitution.

Le nombre d'heures, leur fréquence hebdomadaire et la durée des interventions sont fixées en fonction des besoins du bénéficiaire, de l'évaluation du référent social et des moyens disponibles.

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement horaire important, une proposition de remplacement est faite au bénéficiaire afin de garantir la continuité du service, notamment pour les personnes les plus dépendantes. Le bénéficiaire peut refuser cette proposition de remplacement.

Le service est un terrain de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné de stagiaires hommes ou femmes. Le bénéficiaire s'engage à accepter l'intervention des personnels que le service choisit pour lui ainsi que les stagiaires qui peuvent parfois les accompagner.

L'intervention du service auprès d'un bénéficiaire est conditionnée par un respect mutuel entre l'agent et le bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial envers les aides à domicile et leurs stagiaires.

Les modalités en cas d'absences

Principes généraux

En cas d'absence (hospitalisation, rdv médical, visite familiale, etc.), le bénéficiaire ou son entourage doivent prévenir le service le plus rapidement possible ; un répondeur est à disposition en dehors des heures d'ouverture.

Hospitalisation

Dans le cadre d'une absence pour urgence sanitaire (hospitalisation non programmée), la prestation annulée n'est pas facturée.

En cas d'hospitalisation ou de séjour en centre de rééducation, la famille ou son entourage doit informer immédiatement le service et lui indiquer le nom de l'établissement d'accueil. Dès connaissance de la date de retour à domicile, le bénéficiaire ou son entourage doivent en informer immédiatement le service.

Annulation non programmée

Hormis pour les cas d'hospitalisation, si le bénéficiaire ou son entourage annulent les prestations moins de 48 heures avant la prestation, celle-ci sera facturée.

A ce titre, tout refus d'un agent, se présentant au domicile du bénéficiaire pour réaliser une prestation sera facturée.

Dans le même registre, si le bénéficiaire s'absente de manière récurrente au moment des prestations, le service se réserve le droit de suspendre voire de cesser son intervention, et ce après envoi d'un courrier d'avertissement dont une copie sera adressée au financeur.

Absence prolongée

En cas d'interruption des prestations supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique ; il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service. L'éventuelle reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

Télégestion

Lors de la mise en place des prestations, le service demande au bénéficiaire de coller sur l'un des murs de son logement un badge NFC rattaché à son statut de bénéficiaire et visible pour les intervenantes.

A chaque intervention, l'aide à domicile badge avec son téléphone portable pour l'enregistrement des horaires de prestation (entrée et sortie).

En cas de dysfonctionnement du téléphone portable ou autre, l'aide à domicile en informe le service de SAVEURS DE VIE.

LE CONTENU DE L'INTERVENTION

Prestation d'aide-ménagère

L'entretien du logement

L'aide à domicile effectue l'entretien exclusif des pièces à vivre du bénéficiaire : sa chambre, la cuisine, le salon, la salle de bain, les toilettes et les parties communes utilisées par le bénéficiaire.

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes : réfection du lit, balayage et lavage des sols, dépoussiérage, entretien de la cuisine et des sanitaires et lavage des vitres.

Il est impératif que l'aide à domicile, le bénéficiaire et sa famille se conforment au cadre d'intervention et que toute demande hors cadre fasse l'objet d'une communication avec les services administratifs de SAVEURS DE VIE afin de prendre les mesures qui s'imposent.

L'entretien du linge

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- le lavage des vêtements et des draps
- le repassage

Le lavage du linge s'effectue au domicile du bénéficiaire si ce dernier possède une machine à laver le linge, mais en aucun cas au domicile de l'aide à domicile.

La réalisation des courses

S'il n'existe pas d'intervenants extérieurs susceptibles d'aider la personne, les courses d'achats alimentaires pourront être effectuées par l'aide à domicile, et ce à partir du moment où cette aide permet réellement le maintien à domicile. Au préalable, le référent social assurera une évaluation du besoin et déterminera le jour consacré à l'accompagnement aux courses. Ce service ne doit pas se substituer intégralement aux activités d'aide-ménagère, sauf inscription dans le plan d'aide.

L'aide à domicile utilise sa voiture pour transporter le bénéficiaire ; le service s'assurant au préalable que chaque salarié a souscrit une assurance automobile adaptée et dispose du permis de conduire. Le service contrôle régulièrement la validité de ces documents.

Lorsque le bénéficiaire ne peut plus se déplacer pour réaliser ses courses avec l'aide à domicile, le service vérifiera, en première intention, si l'entourage du bénéficiaire peut réaliser les courses ou assurer à distance la commande des courses via le drive d'un hypermarché, commande que l'aide à domicile pourra récupérer sur le temps de prestation.

Dans le cas où aucun proche ne peut assurer l'achat des courses ou la commande via le drive, l'aide à domicile fera seule les courses sur la base d'une liste établie conjointement avec le bénéficiaire. Il doit également rapporter la note du fournisseur au bénéficiaire.

Afin de sécuriser le paiement des achats effectués sans le bénéficiaire, SAVEURS DE VIE privilégie l'usage de la carte bancaire.

L'utilisation de chèques en blanc est déconseillée. En cas de nécessité d'utilisation d'un chèque, le bénéficiaire devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'aide à domicile.

Il reste que l'aide à domicile ne doit pas faire l'avance du financement des achats. Toute incitation à déroger à ces principes présente des risques dont le bénéficiaire serait responsable.

Le service facturera au bénéficiaire les frais de déplacements de l'aide à domicile à hauteur 0,60 € du kilomètre parcouru.

La préparation des repas

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- l'aide à la confection des repas (épluchage, découpage, cuisson, etc.),
- l'aide au service (dressage du couvert, couper les aliments, servir à boire, etc.),
- l'aide à la réalisation de la vaisselle.

L'aide à domicile s'emploie autant que possible à laisser une autonomie au bénéficiaire dans le choix et la préparation des repas.

Prestation d'auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie a pour fonction d'accompagner la personne dans les actes qu'elle ne peut pas effectuer seule. Il aide la personne à assurer ces actes en privilégiant son autonomie. Cette fonction est assurée par du personnel formé.

L'auxiliaire de vie réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- aider seule à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale de soins infirmiers. L'auxiliaire de vie peut assurer si nécessaire un change des protections hygiéniques.
- aider une personne dépendante (par exemple confinée dans un lit ou un fauteuil) à la toilette, aux transferts et déplacements, en complément de l'infirmier ou de l'aide-soignant
- aider la personne à s'habiller, se coiffer, se maquiller, aller aux toilettes

- faire le lit, vider le seau hygiénique, ranger la chambre et changer éventuellement les draps
- aider la personne à se lever, s'asseoir, se coucher, se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur
- aider la personne à la prise des repas

Prestation de garde de jour

La prestation de garde de jour a pour fonction d'assurer une présence auprès de la personne, d'être à son écoute et de veiller sur elle.

L'aide à domicile peut dans ce cadre :

- assurer l'animation (musique, lecture, promenade, jeux, etc.) dans le respect du choix et des goûts du bénéficiaire
- surveiller la personne
- veiller à satisfaire les besoins de la personne (boire, manger, présence, conversation, etc.).

Aide à la prise de médicaments

L'aide à domicile peut aider à la prise des médicaments uniquement s'ils ont été préparés auparavant dans un pilulier par l'infirmière ou son entourage.

Il s'agit d'une aide à la prise de médicaments et non d'une administration directe. Si le produit nécessite une préparation particulière, celle-ci relève d'un acte infirmier.

Les tâches n'incombant pas à l'aide à domicile

Il ne peut en aucun cas être demandé aux aides à domicile d'effectuer des travaux lourds (nettoyage des caves, bricolage, fendre du bois, etc.) ou des travaux présentant un risque pour sa santé (travaux électriques, travail en hauteur, etc.)

De son côté, l'aide à domicile ne doit pas, notamment :

- intervenir chez le bénéficiaire en dehors des heures de prestation,
- posséder une procuration, faire des dépôts (pour le bénéficiaire qui n'est plus en capacité de gérer ses biens, il existe des mesures juridiques de protection, curatelle ou tutelle),
- assurer les démarches administratives relevant de professionnels spécifiques (travailleurs sociaux, notaires, etc.),
- utiliser le véhicule du bénéficiaire,
- demander au bénéficiaire quelque service que ce soit (garde d'enfants, etc.)
- recevoir de la part du bénéficiaire une gratification de quelque nature que ce soit,
- faire usage pour son compte personnel du téléphone, ordinateur du bénéficiaire ou de tout autre moyen de communication, sauf cas exceptionnel,
- faire usage du tabac, de l'alcool ou de produits illicites durant ses heures de travail, prestations comprises,
- toute autre action qui est contraire au cadre d'intervention d'un aide à domicile.

LES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DE CONFORT

Matériel nécessaire à la prestation

Le domicile du bénéficiaire doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition des aides à domicile le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation. De son côté, SAVEURS DE VIE fournit aux aides à domicile des équipements de protection individuelle adaptés aux besoins des agents qui sont tenus de les porter.

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, déambulateur, chaise percée, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive)
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, tapis à retirer, pièce à organiser, adaptation du logement, etc.).

Attention : le refus du bénéficiaire ou de son entourage de se conformer à ces préconisations pourra entraîner une suspension des prestations voire une résiliation du contrat.

Animaux domestiques

Il est rappelé que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure la responsabilité du bénéficiaire sera engagée et que ce dernier devra par ailleurs faire suivre à son animal un protocole vétérinaire. Pour les actes relatifs à l'aide à l'entretien d'un animal domestique, l'aide à domicile n'interviendra pas. Il est précisé que si la personne aidée s'absente pour une durée prolongée de son domicile (vacances, hospitalisation, etc.) l'aide à domicile ne devra en aucun cas s'occuper de l'animal en question.

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

Il est soumis à l'obligation de respect du secret professionnel, de discrétion et de réserve, s'appliquant à toutes les aides à domicile.

En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter le personnel intervenant à leur domicile. Par souci d'hygiène et de sécurité des agents, la consommation de tabac et d'alcool durant l'intervention des personnels est strictement interdite. Il est également demandé aux bénéficiaires d'aérer leur logement avant l'intervention du personnel.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales. Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'aide à domicile.

L'EXPRESSION DU BÉNÉFICIAIRE

En cas de demande d'adaptation de la prestation ou de réclamation, le bénéficiaire doit en premier lieu contacter le service soit par téléphone, mail ou courrier.

Si le bénéficiaire n'obtient pas de réponse satisfaisante à sa demande, il peut poser une réclamation écrite à laquelle il obtiendra une réponse écrite. Le service tient un registre des réclamations.

De plus, dans un souci d'amélioration de la qualité de service, des enquêtes annuelles de satisfaction sont réalisées auprès de l'ensemble des bénéficiaires.

La personne à contacter

Il est important que le bénéficiaire désigne une personne à contacter choisie parmi les membres de sa famille ou son entourage proche.

La personne ressource servira de lien privilégié avec le service et pourra être contactée en cas de difficultés concernant le bénéficiaire.

En aucun cas, elle ne se substitue au représentant légal désigné par décision de justice : mandataire spécial, curateur ou tuteur.

En cas de litige

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 :

- 1/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental
- 2/ Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle.

LA RESPONSABILITÉ

Le bénéficiaire, comme SAVEURS DE VIE, pourra être tenu responsable des dommages qu'il causera à l'autre partie, étant précisé que SAVEURS DE VIE a souscrit une assurance responsabilité civile pour son activité.

LES MODALITÉS DE FACTURATION

Pour les prestations, le service établit mensuellement, à terme échu, la facturation pour les bénéficiaires après contrôle de l'effectivité du service rendu.

Le paiement en espèces ou par chèque est à effectuer au nom de SAVEURS DE VIE. Les bénéficiaires ont la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique ou le virement.

En cas d'absence pour convenance personnelle non prévenue sous 48h, la prestation sera totalement facturée au tarif en vigueur.

LES CONDITIONS DE RÉSILIATION

La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire, qui souhaite résilier son contrat qui le lie avec SAVEURS DE VIE, se doit d'en informer immédiatement le service par écrit avec au minimum un délai de prévenance d'un mois.

Le contrat peut être dénoncé ou modifié sans délai à la réception d'une notification de refus de prise en charge totale ou partielle par une caisse de retraite, le Conseil départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou tout autre financeur.

La résiliation à l'initiative du service

Le contrat peut être résilié à l'initiative du service si le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge n'est pas respecté. Dans le cas où le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge ne seraient pas respectés par le bénéficiaire, les faits impactant négativement les conditions d'intervention seront systématiquement notifiés par écrit.

En cas de persistance de la problématique après l'envoi du courrier de notification, le service pourra résilier le contrat dans un délai de 30 jours. Cette décision sera notifiée au bénéficiaire par écrit.

En cas d'agissement graves portant atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique du personnel de SAVEURS DE VIE, la résiliation du contrat pourra être effective sans délai.

LES MESURES EXCEPTIONNELLES

En cas de maltraitance et/ou de violences constatées sur le bénéficiaire, son entourage ou les agents de SAVEURS DE VIE, le service pourra signaler la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits.

En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des personnes ressources, le service peut faire intervenir les pompiers.

En cas d'urgence vitale, le personnel de SAVEURS DE VIE sont amenés à contacter les services de secours.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

SAVEURS DE VIE s'engage dans une démarche qualité, indispensable au bon fonctionnement du service.

Les aides à domicile intervenant au domicile du bénéficiaire doivent remonter à leur responsable de secteur tout dysfonctionnement lié à la prestation afin que le service mène une réflexion sur l'évolution des procédures ou gère l'événement de manière isolée.

Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

Le service procédera donc à des visites à domicile des bénéficiaires, réalisées par les responsables de secteurs pendant les prestations afin de développer cette démarche qualité et la professionnalisation des agents.

LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données.

Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : SAVEURS DE VIE, 54 Bis Rue de la Croix Blanche, 10120 SAINT ANDRÉ LES VERGERS en précisant ses nom et prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

LA MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment.

LA DIFFUSION DU PRÉSENT DOCUMENT

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis, au moment de l'intégration dans le service, au bénéficiaire et/ou à ses représentants légaux. Il est également affiché dans les locaux du service, et remis à chaque intervenant.