Audio

Service à dom'

La vie plus facile

Livret d'accueil client

Service à dom' est une structure, dont l'objectif est d'aider, à domicile, toute personne, quel que soit son âge ou son handicap. Qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie, …), ou d'un accompagnement durable, pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou handicapées.

Notre engagement est de vous apporter une prestation, correspondant au mieux à vos attentes et à votre choix de vie, dans un souci permanent de qualité optimale de continuité de service, et de considération humaine.
Le sens de l'engagement et de responsabilité de nos équipes, vous permettront de continuer à vivre chez vous, dans les meilleures conditions matérielles et sociales.
Notre activité d'aide et de maintien à domicile s'exerce en partenariat avec les organismes publics, et suit les recommandations de la norme de qualité.
Nous sommes agréés, autorisés et conventionnés, avec le Conseil Départemental de la Haute-Garonne, de l'Ariège et du Gers (APA, PCH, Action sociale, ASE, PMI), la Caisse d'Allocation familiales, la CARSAT, le RSI et la MSA d'Occitanie, …
Nos équipes administratives et médico-sociales, sont à votre service, et se tiennent à votre disposition, pour toutes informations complémentaires, que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous remercions de votre confiance,

Jean-thomas et Grégory

SOMMAIRE

Notre projet.....p4
Notre zone d'intervention.....p5
L'accompagnement de confiance p6
Nos prestations de service..... p8
Vos interlocuteurs privilégiés..... p11
Organigramme..... p12
Notre règlement de fonctionnement.....p13
Règlement général de la protection des données (RGPD)..... p20
Les prises en charge p21
Exonérations fiscales.....p22
Tarifs.....p23
Charte des droits et libertés de la personne aidée.....p24
La personne qualifiée..... p27
Les délégations territoriales..... p28
Charte de l'usager.....p29
Notes..... p30

NOTRE PROJET

Notre projet est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de maintenir sa vie quotidienne au domicile. Nous souhaitons garantir à tous nos bénéficiaires, une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement, jusqu'au terme de leur vie, dans le respect de leur intimité. Apporter une aide aux usagers, ainsi qu'à leur entourage, qui contribue à la réalisation des choix de vie.

La réalisation de cet objectif, repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne, et sur la mise à disposition de prestations adaptées. Un projet personnalisé est élaboré, ainsi que son suivi et sa coordination.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin, et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance, afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion. La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne, quelles que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Elle éxige en principe : une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

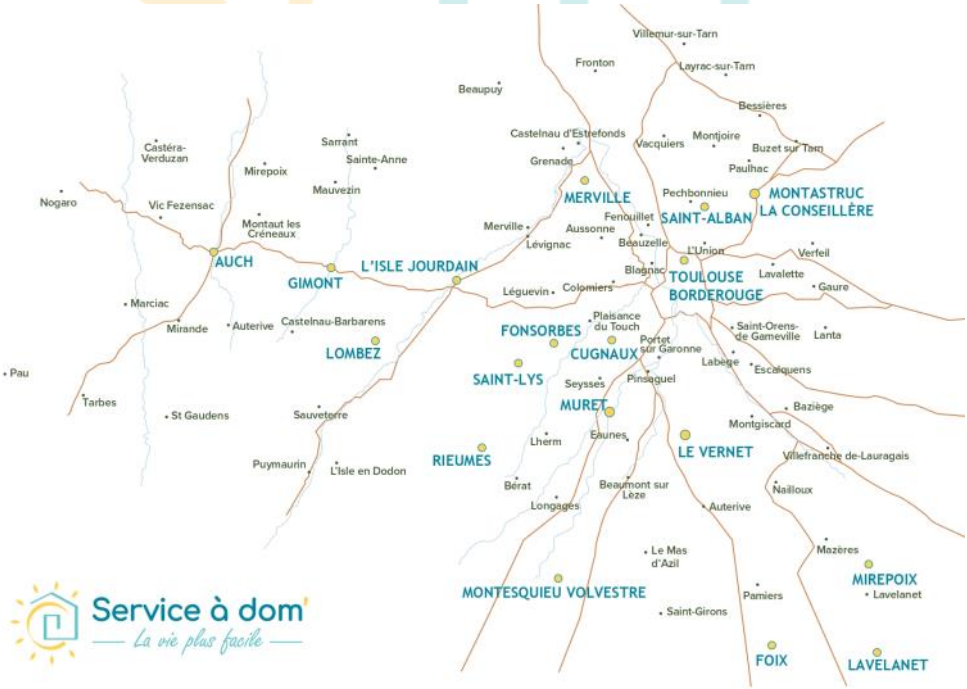
- respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- respect de ses biens ;
- respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- respect de sa culture et de son choix de vie.

Les interventions sont individualisées selon, une approche globale, et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne, suivant les indications de la norme de service, et de la singularité du bénéficiaire.

NOTRE ZONE D'INTERVENTION

Nos zones d'intervention s'articulent autour de chaque agence, dans un rayon d'action restreint. Souhaitant être proche de nos bénéficiaires, ce secteur est volontairement réduit, afin d'être à moins de 30 min de chaque commune de votre agence de proximité.

Contactez-nous pour plus d'informations à ce sujet.



L'ACCOMPAGNEMENT DE CONFIANCE

Collaboratif participatif

Service à Dom est une structure d'aide à la personne qui assure l'accompagnement à domicile, des personnes en perte d'autonomie. Nous recherchons continuellement à optimiser la qualité des prestations, maintenons la continuité de service et sommes exigeants concernant la considération humaine.

NOS ATOUTS ...

COMPÉTENCE

Une équipe de professionnels confirmés, à votre service, 7 jours sur 7, et une gestion issue des savoirs-être et savoir-faire, des secteurs médico-sociaux.

RÉACTIVITÉ

48 heures, maximum, après un premier contact, un de nos responsables se rend à votre domicile, pour évaluer vos besoins et vous conseiller **(visite et devis gratuit**). L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire, et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins. Nous prenons également en compte, les préconisations des partenaires établissant les plans d'aide.

Dès l'acceptation des propositions ou, le cas échéant, dès réception de l'accord du financeur, nos services, s'appuyant sur un vivier d'intervenants expérimentés, mettent en place la prestation, en prenant soin de faire correspondre les compétences des intervenants, aux besoins de la personne à aider.

QUALITÉ

Les intervenants bénéficient de formations, de suivis et d'accompagnements collectifs et individualisés, afin de les suivre tout au long de notre collaboration. Ces dispositions s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité. Notre recrutement se base, avant tout, sur une solide expérience et/ou un diplôme reconnu par l'état, garantissant l'adéquation de l'intervenant à son poste .

PARTICIPATION COLLABORATION

Nous vous invitons ainsi que votre entourage à collaborer et participer à la vie de la structure et à sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Différents dispositifs existent tel que, les enquêtes qualité, votre lien/communication régulière avec le service, l'intégration à des comités de pilotages et groupes de travail/parole, etc...

PROXIMITÉ

Nous intervenons sur des petits secteurs, grâce à notre réseau d'agences de proximité.

En outre, voici les qualifications principales d'intervenants de **Service à dom** :

- Personnes en processus de VAE : DEAVS, DEAMP
- CAP petite enfance, diplôme d'aide-soignante, diplôme d'auxiliaire de puériculture, diplôme d'état de moniteur éducateur, diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale, BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, BEPA Service à la Personne
- Personnes détenant le CAFAD aide à domicile, le BEP/CAP sanitaire et social, CAP service à la personne.

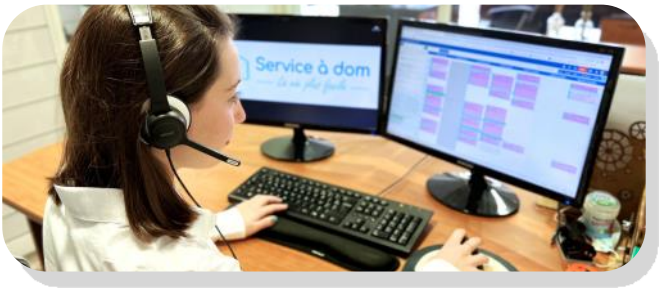
Des enquêtes de satisfaction, nous permettent de vous consulter sur la qualité de service tout au long de la prestation. Vous pourrez ainsi vous exprimer sur la qualité perçue de vos prestations. Nos intervenants feront remonter les informations, selon votre demande, ou le cas échéant, de leur propre initiative, pour préserver votre intégrité, votre bien-être où votre sécurité. Nous adapterons, dès lors, et avec votre accord, nos prestations. Nous effectuons régulièrement des contrôles et suivis, afin de rester à l'écoute de vos besoins ou attentes.

EXTRANET

Service à dom' s'est doté d'un logiciel, vous donnant accès aux informations nécessaires au bon suivi des prestations, et de votre organisation. Votre planning, factures, attestation fiscale, vos demandes, sont disponibles sur cette plateforme. Il suffit de se rendre sur le site de **Service à dom'**

www.service-a-dom.fr

et de cliquer sur l'onglet, en haut à droite, de chaque page "Espace bénéficiaire" Votre identifiant et mot de passe, vous seront transmis par mail, à réception du contrat signé ou sur simple demande de votre part, auprès de votre agence de proximité.



NOS PRESTATIONS DE SERVICE

ACCOMPAGNER ET AIDER AU DOMICILE

- Des personnes **de retour d'hospitalisation**.
- Des personnes **en perte d'autonomie** ou dépendantes.
- Des personnes en situation de **handicap**.
- Des personnes **en fin de vie** et leur famille
- Des **aidants familiaux,** qui ont besoin d'être soulagés, dans les charges qui s'imposent à eux, ou d'un accompagnement dans ses pratiques.
- Des **familles** rencontrant des difficultés ponctuelles, liées à un événement particulier (naissance, maladie, séparation, ...), ayant des répercussions sur la cellule familiale, et la vie quotidienne.
- Des familles dont la **garde de leurs enfants** ne peut être assurée par eux même.
- Des familles dont la vie professionnelle ne permettrait pas de pallier aux besoins d'entretien de la maison.

UN ÉVENTAIL DE SERVICES

- **Accompagnement et aide aux actes essentiels de la vie quotidienne :** aide à la toilette, à l'habillage, à la gestion de l'élimination, à la veille et prévention, à la mobilisation, aux déplacements, à la prise médicamenteuse (uniquement sous présentation d'ordonnance, et conditionnée par un intervenant médical habilité), préparation des repas, aide aux courses, gestion des denrées alimentaires, réfection du lit, garde-malade, …

- **Accompagnement à la fin de vie :** Une communication adaptée aux attentes de la personne, favorisation de sa compréhension, partage de l'information et coordination pluridisciplinaire. Ecoute et recueil des positions exprimées par la personne et ses proches, décodage des signes non verbaux, maintien absolu du respect de libertés, des attachements culturels, spirituels, philosophiques…

- **Entretien et hygiène courants du logement :** entretien du linge, hygiène du logement (pièces du lieu de vie, vaisselle, réfrigérateur), maintenance courante du matériel, …

● **Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle :** démarches administratives ou personnelles, courses, sorties extérieures, promenades, stimulation des capacités intellectuelles et motrices, par les activités de la vie quotidienne.
● **Garde d'enfants :** jeux d'éveil et ludique, préparation des repas, change, sorties et promenades, aide aux devoirs, …
● **Entretien et embellissement de votre jardin :** taille des haies et des arbustes, tonte de pelouse, rempotage, préparation hivernale, …

UNE MULTIPLICITÉ DE MISSIONS

● **Etudier** les possibilités de financement, et établir les dossiers de prise en charge (APA, PCH, CARSAT, CAF, MSA, Mutuelles,…). Pour les usagers résidant en Ariège, Service à dom vous fournit les coordonnées de la CLIC de référence qui fera cette étude.
● **Proposer** un personnel qualifié, et sélectionné, selon les besoins exprimés ou préconisés.
● **Assurer** le suivi de l'évolution de la prestation.
● **Respecter** les habitudes de vie de la personne aidée.
● **Assurer** la sécurité des personnes et des biens, lors de la prestation (clés, dommages au domicile, …).
● **Justifier** l'identité de l'intervenant grâce à une tenue professionnelle.
● **Respecter** les horaires, délais de prévenance, modalités de remplacement (conformément au contrat de prestation).
● **Assurer** le suivi et la formation du personnel.
● **Accompagner la personne ou la famille,** dans les tâches administratives afférentes au dossier.

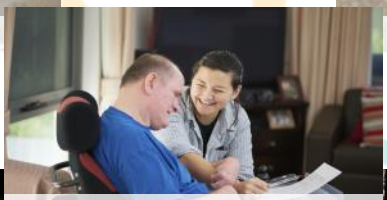
LA CAPACITÉ D'INTERVENIR EN URGENCE

● **Gestion des sorties d'hospitalisation.**
● **Mise en place rapide d'une aide suivant, l'évolution de la personne en situation d'urgence.**
Ces actions s'inscrivent dans le schéma gérontologique des départements et en coordination avec les professionnels de santé, les travailleurs sociaux et les équipes médico-sociales.

Portage de repas

Garde de nuit

Aide à domicile



Accompagnement spécialisé

Jardinage

Entretien ménager

Accompagnement véhiculé

Entretien du linge

Soutien scolaire

Bricolage

Assistance administrative

Garde d'enfants

VOS INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS

Les responsables d'agence, fonctionnent, en binôme avec les responsables de secteur :

LE RESPONSABLE D'AGENCE A POUR OBJECTIF DE PROPOSER LES SERVICES LES PLUS ADAPTÉS À VOS BESOINS.

SES MISSIONS

- Vous rencontrer dans votre environnement personnel, à votre domicile, pour évaluer, avec vous, les besoins, et constituer le dossier de prise en charge
- Travailler en partenariat avec les services sociaux, les professionnels de santé, les tuteurs, les familles, les institutions spécialisées, etc.
- Établir un projet personnalisé.
- Évaluer la qualité du service rendu.
- Réévaluer les besoins de la personne aidée, suite à un changement de situation (procédé interne ne se substituant pas à une réévaluation par les Maisons des Solidarités ou CLIC)
- Réévaluer, et adapter, les besoins de la personne aidée, et assurer, ainsi, un suivi périodique.
- Adapter la prestation à tout changement de situation de la personne aidée.
- Mettre en place l'intervention, en coordination avec les intervenants extérieurs et institutions spécialisées, et financeur.

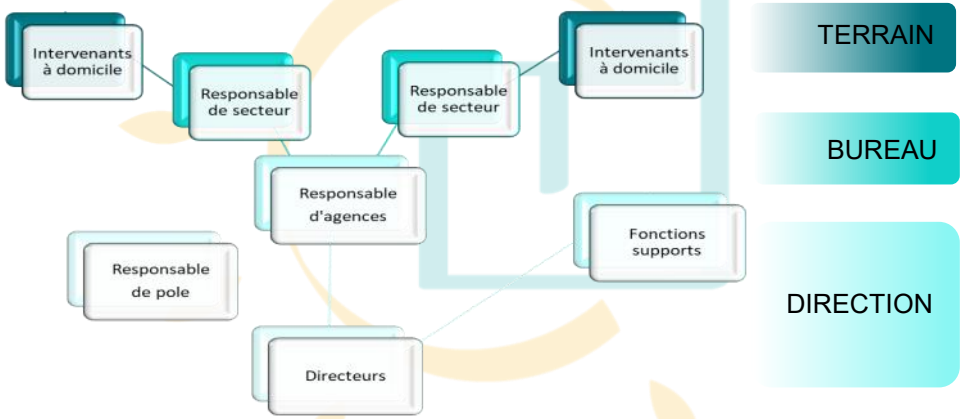
Le Responsable d'agence est à votre disposition sur rendez-vous, directement à votre domicile.

Le responsable de secteur gère la mise en place des interventions, les plannings et l'encadrement des intervenants.

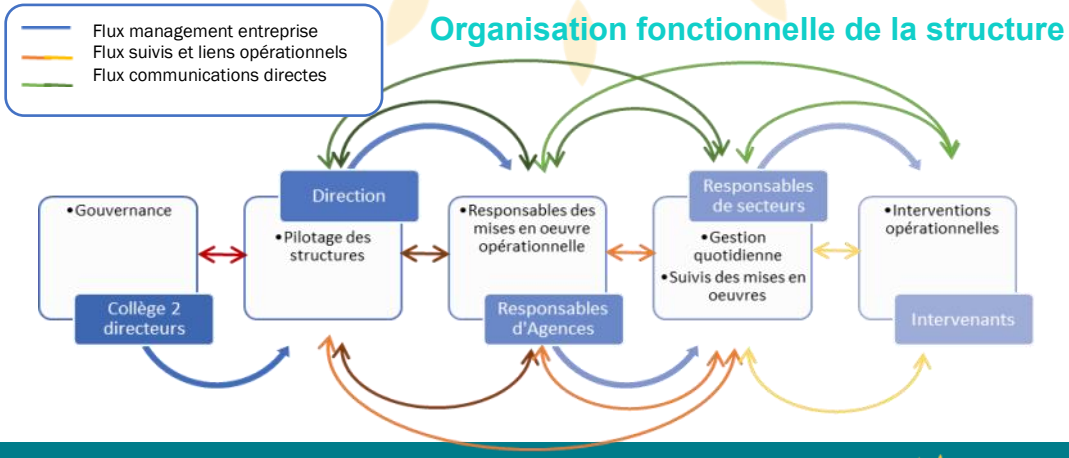
SES MISSIONS

- Mettre en place, le, ou les intervenants qualifiés, répondant, au plus près, aux besoins du plan d'aide défini.
- Encadrer et coordonner les équipes d'intervenants.
- Établir les plannings d'intervention.
- Assurer les remplacements des intervenants et la continuité du service.
- Suivre l'intervention et les projets
- Veiller au respect de la démarche qualité

ORGANIGRAMME



Organisation fonctionnelle de la structure



NOTRE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

PRÉAMBULE

En vertu de l'article L. 311-7, du code de l'action sociale, et des familles, du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies, et d'autre part, les modalités de fonctionnement des services. Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil, la prise en charge, ainsi que les modalités pratiques, d'organisation et de fonctionnement. Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge, seront mises en œuvre, dans le respect des droits et libertés de la personne aidée.

VOTRE PRISE EN CHARGE ET SON ÉVOLUTION

Votre demande est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, selon les cas, à l'élaboration du plan d'aide (mission MDS ou CLIC), et à la signature du contrat d'intervention à domicile, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement.

MODE D'INTERVENTION

Notre structure fonctionne exclusivement en mode prestataire.

En prestataire cela veut dire, que vous n'avez aucune démarche administrative à faire, ni aucune responsabilité vis-à-vis de l'intervenante. Nous restons l'employeur et nous nous occupons des fiches de payes et déclarations diverses.

Un contrat de prestation vous lie avec Service à dom' encadrant les obligations de chacun.

MODALITÉS D'INTERVENTION DU SERVICE

Les horaires, la fréquence, et la durée des interventions, sont déterminés, ensemble, lors de notre rencontre, en fonction de vos besoins, et des possibilités du service. Le cas échéant, selon les préconisations du plan d'aide établi (Conseils Départementaux, Carsat…). Le service s'engage à respecter, au mieux, les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat d'intervention à domicile. En cas d'impossibilité d'intervention, ou de changement d'horaire important, il s'engage à vous prévenir au plus tôt, et à organiser le remplacement dans les meilleurs délais. Vous pouvez nous confier vos clés, elles seront répertoriées confidentiellement. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité, et nous ne pourrons être tenus pour responsables, des conséquences financières ou autres, en cas de perte. En cas d'absence, vous devez prévenir le service, le plus rapidement possible, un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture (ainsi qu'un numéro d'astreinte 24h/24).
En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer le service au plus tôt, et au moins **4 jours avant votre départ** (dans le cas contraire, **la prestation prévue vous sera facturée**). En cas d'absence occasionnelle et non prévue, **vous devez informer le service, dans les meilleurs délais,** et fournir un justificatif**.**

LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Votre domicile doit être accessible, et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. La personne aidée doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel adéquat, et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation. Le service, pour assurer la sécurité de l'usager et celle du personnel de **Service à dom',** pourra exiger l'achat de matériels, ou la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge, partielle ou totale, par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes) tels que :
- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, cadre de marche, chaise percée, lève-malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive).
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...). Attention, le refus de l'usager, ou de sa famille, de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de contrat.

En cas d’urgence, ou de situation exceptionnelle, le service ou le salarié pourra être amené à appeler les secours, en composant le 15, 18 ou 112. Il tiendra informé sa hiérarchie, s’assurera de la prise en compte effective de l’urgence. Le service prendra toutes les mesures nécessaires, en fonction de l’urgence, et donnera toutes les informations utiles en sa possession.

Nous vous demandons de tenir éloignés ou attachés les animaux domestiques lors de nos interventions (sauf dérogation). Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire. En cas de morsure votre responsabilité sera engagée. Vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Les intervenants sont à votre disposition pour, toutes les missions qui leur ont été confiées, dans le cadre du contrat d'intervention.
Les Responsables de secteur sont à votre écoute, et à celle de votre famille, pour répondre à vos observations, et à l'évolution de vos besoins.

Tout notre personnel est diplômé, ou formé, au type d'intervention, qui lui est demandé. Il est formellement interdit au personnel, de recevoir de votre part, des pourboires ou des dons, de quelque nature que ce soit.
Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part, pour un retrait d'argent, ou autre.

Vous vous engagez à ne pas solliciter, directement, ou indirectement, de quelque manière que ce soit, les intervenants salariés de Service à dom’. En cas de survenance d’une telle sollicitation, ou de débauchage, sans préjudice des dispositions du contrat d’intervention, vous devrez verser des dommages et intérêts qui ne sauraient être inférieurs au salaire de l’intervenant, sollicité ou débauché.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations, hors du champ de ses compétences, et/ou, non prévues, dans le document de prise en charge. Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses, des personnes aidées, et la confidentialité des informations. En retour, vous êtes tenu de respecter le personnel mis à votre disposition. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel, conduira à une rupture de contrat, voire à des poursuites, devant le tribunal compétent.

Les intervenants répondent, également, à des interdits, qu'ils ne pourront outre passer, comme par exemple: nettoyer l'intérieur des fours / écrans TV, passer l'aspirateur dans l'escalier, manipuler un appareil produisant de la chaleur, faire des prestations en hauteur, donner des médicaments, etc. En cas de doute, contactez votre agence de proximité qui vous répondra à ce sujet.

Dans le cadre d'un contrat un cahier de liaison sera laissé à votre domicile, afin de suivre les différentes étapes, et/ou problèmes rencontrés. Le cahier de liaison devra rester accessible aux intervenants, ainsi qu'aux différents interlocuteurs de Service à dom'. La famille et ayants droit pourront également, communiquer via ce cahier.

Le bénéficiaire accepte, expressément, les absences du personnel de Service à Dom' dans les cas de force majeure, reconnus habituellement. Sont concernés notamment : les absences pour maladie, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation. Service à Dom' s'engage à assurer une continuité du service, par une autre personne faisant partie du personnel. Les absences du personnel, énumérées ci-avant, ne pourront en aucun cas, entraîner la rupture du contrat.

VOTRE EXPRESSION

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la personne aidée, votre expression sera assurée par :

- Une enquête de satisfaction mensuelle, qui vous permettra de donner votre avis, à propos des services mis en place, et des conditions de leur mise en œuvre.
- Une enquête annuelle, reprenant l'ensemble des services de **Service à dom'**
- Le carnet de liaison, mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant, en cas d'absence de votre part.
- Sur simple appel, email, ou passage dans l'une de nos agences
- Par le biais d'un groupe de travail et Copil (comité de pilotage)
- Au travers d'ateliers manifestations
- Des rendez-vous particulier

RESPONSABILITÉS

- La responsabilité civile de Service a dom' garantit les dommages aux tiers et aux personnes, occasionnés par les salariés, lors de leurs interventions à domicile.

- Les salariés sont assurés, pour le transport des personnes et des biens, avec leur véhicule personnel, exclusivement dans le cadre de leur mission.

HORAIRES ET DURÉE DE TRAVAIL

Ils sont déterminés, en fonction des nécessités des prestations concernées dans le contrat. Dans le cadre du suivi de l'activité, les prestations peuvent être mises en place 24h/24h, 7 jours sur 7, et dans le cadre de la loi (nombre d'heures hebdomadaires par employé, amplitudes horaires, travail de nuit, de week-end et jours fériés)

EN CAS DE LITIGE AVEC LE SERVICE VOUS POUVEZ:

- Faire un recours, auprès du responsable de votre agence de proximité.
- Faire appel à une personne qualifiée, que vous choisissez sur une liste établie, conjointement, par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Afin de saisir cette personne vous devrez respecter la procédure suivante :

« pour faite valoir ses droits, l'usager ou son représentant légal doit adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la fois au Conseil Général et à la direction générale de l'ARS ou la délégation territoriale concernée, en spécifiant sur l'enveloppe « PERSONNE QUALIFIÉ » et en motivant sa demande ».

- Faire appel au médiateur de la consommation, conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants. Il est prévu, que pour tout litige de nature contractuelle, portant sur l'exécution du contrat de vente, et/ou, la prestation de services n'ayant pu être résolu, dans le cadre d'une réclamation, préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier, en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, soit par e-mail, en remplissant le formulaire de saisie, en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.
- Renvoi aux tribunaux compétents

Chacune de vos demandes/réclamations, est enregistrée dans notre logiciel, puis traité auprès par votre responsable de secteur voir en comité de direction (si la problématique l'exige). Une réponse (orale ou écrite) vous sera systématiquement apportée.

CONDITIONS DE RÉSILIATION

A votre initiative :

Possibilité de résilier votre contrat individuel d'intervention, par lettre recommandée, avec accusé de réception, sans pénalité financière, en respectant un **délai de prévenance de quinze jours**.

A réception de votre courrier, un appel ou mail, vous sera adressé, pour accuser réception de votre souhait de rompre le contrat.

A l'initiative du service :

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire, dans le respect de son projet, et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire, avec les moyens mis en place, suite à une aggravation, ou une amélioration de l'état de santé de l'usager, le responsable de service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (un service mieux adapté, ou dans un établissement). Toute situation imposée par l'urgence, (hospitalisation, décès…), entraînera la fin du contrat, immédiatement, et de plein droit.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement, par l'usager, la notification de la résiliation du contrat d'intervention à domicile, sera faite, par écrit, à lui-même ou à son représentant légal.

En cas de non-paiement des factures, selon la procédure en cours, la prise en charge pourra cesser immédiatement.

SECRET PROFESSIONNEL OU DEVOIR DE DISCRÉTION

Toutes informations personnelles, émanant de démarches usuelles, sont concernées par le secret professionnel. Seules les personnes travaillant auprès du bénéficiaire, et responsable, peuvent détenir des informations, qu'ils doivent impérativement protéger, sous peine de poursuite.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Pour **Service à dom'**, la protection de vos informations personnelles, est cruciale. Nous respectons évidemment les lois sur la protection des données, et souhaitons vous informer, de manière exhaustive, sur le traitement de vos données avec les mentions de confidentialité suivantes.

Vos données nécessaires pour remplir votre commande

Notre site internet ne conserve, ni ne traite, de données personnelles.
Lors de notre première visite à domicile, nous recueillons, ensemble, vos données sur papier, qui seront retranscrites sur notre logiciel de gestion, puis archivées dans votre dossier personnel, dont l'armoire est verrouillée. Nous vous demandons, toujours, toutes les informations absolument nécessaires pour exécuter votre commande ou pour la facturer. Dans la plupart des cas, ces informations se limitent au strict minimum (nom, adresse, mail, téléphone, …). Vous recevrez, par e-mail ou par courrier, votre devis. Pour cela, nous utiliserons l'adresse e-mail/postale que vous avez fournie dans les données du contrat. Vous recevrez également vos factures mensuelles, annuelles, et des informations utiles, par ce biais.

Sondage d'opinion

Afin de pouvoir vous proposer à l'avenir, les meilleurs produits et services, nous avons besoin de votre aide. C'est pour cette raison, que nous envoyons, de temps en temps , des sondages d'opinion à nos clients, généralement par e-mail ou sous format papier. La participation à ces enquêtes est, bien sûr, volontaire. Vous pouvez, bien entendu, à tout moment, refuser l'envoi de sondages d'opinion à votre adresse, après le premier envoi.

Divulgation de données à des tiers

Depuis 2009, aucune information n'a été transmise, ou vendue, à des tiers, et nous le ferons jamais. Collecte d'information pour la réalisation du contrat. Art. 6 Abs. 1 lit. b RGPD

PRISES EN CHARGE

Selon les besoins et le statut des Personnes, les possibilités de prises en charge, sont étudiées.

POUR LES PERSONNES AGÉES

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.) versée par les Conseils Départementaux
- L'Aide Sociale versée par le Conseil Départemental (à l'exception des résidents de l'Ariège)
- La CARSAT, le RSI et la MSA, et les diverses caisses de retraite.
- Les Mutuelles.

POUR LES PERSONNES EN SITUATION De HANDICAP

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH).
- L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (A.C.T.P).
- La Majoration Tierce Personne (M.T.P.).
- L'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (A.E.E.H.).

POUR LES FAMILLES (naissance, maladie, séparation ...)

- La Caisse d'allocations familiales (CAF) dans le cadre de l'Action Sociale et de la PAJE pour les gardes d'enfants.
- Le Conseil Départemental avec l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et la Protection Maternelle Infantile (PMI). (À l'exception des résidents de l'Ariège)
- La MSA (idem CAF).

POUR LES PERSONNES DE TOUS ÂGES

- Les Compagnies d'Assurance et les Mutuelles.
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Le CESU (Chèque Emploi Service Universel), délivré par les caisses de retraites, les Comités d'entreprise, etc...

EXONERATION FISCALE

agréé par l'état • agréé par l'état • 50% réduction ou crédit d'impot • agréé par l'état • agréé par l'état •

●**Déduction fiscale, égale à 50 % des sommes engagées,** dans la limite d'un plafond de **12 000 €** par an, pour les personnes imposables. Ce plafond majoré de **1 500€** par enfant à charge ou pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans et plus dans la limite de **15 000€**. Le plafond est porté à **20 000€,** si au moins l'un des membres du foyer fiscal est titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80 %, ou perçoit une pension d'invalidité de 3ème catégorie.
Cette déduction se transforme en **Crédit d'impôt,** si le foyer n'est pas, ou peu, imposable.
*dans les conditions posées par l'article 199 sexdécies du CGI. Sous réserve de la législation.

Une participation financière peut rester à la charge du bénéficiaire, en fonction de ses ressources.

Le prélèvement à la source

Depuis le 1er janvier 2019, vous percevez un acompte, en janvier, d'un crédit d'impôt, égal à 60% du crédit d'impôt de l'année précédente ; solde versé en été, après la déclaration de revenus, qui permet de déclarer le montant des dépenses engagées l'année précédente, ouvrant droit au crédit d'impôt.

Crédit d'impôts instantané

Depuis le 1er septembre 2022, vous pouvez bénéficier du crédit d'impôts instantané vous permettant ainsi de ne plus faire l'avance du crédit d'impôt et de ne payer que 50% de votre facture. Ce dispositif annule le paragraphe précédent.
A ce jour, le crédit d'impôt instantané, n'est pas éligible aux bénéficiaires d'une aide publique (CARSAT, APA, PCH, PAJE).

Des informations complémentaires sont à votre disposition dans chaque agence et sur **www.service-a-dom.fr**

TARIFS

Tous les devis sont gratuits, de fait, et sur simple demande. Le prix correspond aux prestations du présent contrat, selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi TTC.

Trois formules sont à votre disposition :

Forfait Découverte : sans engagement et tarif pour la prestation effectuée.

Forfait life : un abonnement et une prestation suivie dans le temps (tarification *distincte pour les usagers dépendant du CD09)*.

Forfait tout en un : achat d'heures de prestations à consommer dans l'année. Une indemnité mensuelle de 8 € ttc sera appliquée, pour couvrir les frais, liés à la gestion du dossier, et au suivi qualité continu. Elle sera ramenée à 4 € ttc par mois, si le client opte pour le prélèvement automatique de sa facture. Les frais administratifs sont dus, chaque mois, comprenant des prestations. **Service à Dom'** se réserve le droit de modifier le tarif, en cours d'année, en fonction du coût des services et de l'évolution du SMIC. Cette augmentation est régulée par un arrêté du Ministre de l'économie et des finances (12 déc. 2006). Service à dom' en informe alors le bénéficiaire, par simple courrier ou e-mail. Son accord sera réputé acquis, s'il ne renonce pas aux présentes conditions. Par ailleurs, des pénalités de retard, peuvent être appliquées, d'un montant égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal, calculé sur le montant de la totalité des sommes dues, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce. Enfin, en cas de rejet de prélèvement, pour provision insuffisante, les frais inhérents à l'incident, seront systématiquement refacturés au bénéficiaire.

VOIR ANNEXE

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

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, en 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, 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, 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

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, 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. A cet égard, les relations avec l'association, 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 de 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.

LA PERSONNE QUALIFIÉE

Ses missions :

- **Informer et aider les usagers** des établissements, services sociaux ou médico-sociaux à **faire valoir leurs droits** ;
- **Assurer un rôle de médiation,** entre l'usager et l'établissement, ou le service, afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;

Solliciter et signaler aux autorités compétentes, les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement, du service ou à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Elle accompagne le demandeur d'aide, pour lui permettre de faire valoir les droits de l'usager, ou son représentant légal, qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code d'action sociale :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- libre choix, entre les prestations (domicile / établissement), sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire, et des nécessités liées, à la protection des mineurs en danger ;
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- confidentialité des données, concernant l'usager ;
- accès à l'information ;
- informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie ;
- participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, au projet d'accueil et d'accompagnement.

LES DÉLÉGATIONS TERRITORIALES

Délégation territoriale de l'Aveyron
Délégué territorial : Edwige DARRACQ
4, rue de Paraire 12000 RODEZ
Tel : 05 65 73 69 00

Délégation territoriale du Tarn
Déléguée territoriale : Abderration HAM-MOU44 bd Maréchal Lannes 81000 ALBI
Tel : 05 63 49 24 24

Délégation territoriale du Gers
Délégué territorial : Jean-Michel BLAY
Place de l'Ancien Foirail 32000 AUCH
Tel : 05 62 61 55 55

Délégation territoriale du Lot
Déléguée territoriale : Laurence ALIDOR
Route de Lacapelle - 46000 CAHORS
Tel : 05 81 62 56 00

Délégation territoriale de l'Ariège
Délégué territorial : Monique VERNAZOBRES
1 Bd Alsace Lorraine 09000 FOIX
Tel : 05 34 09 36 36

Délégation territoriale de la Haute-Garonne
Délégué territorial : Laurent POQUET
10, chemin du Raisin, 31000 Toulouse
Tel : 05 34 30 24 00

Délégation territoriale de Tarn et Garonne
Délégué territorial : Régis CORNUT
140 Avenue Marcel Unal 82000 MONTAUBAN
Tel : 05 63 21 18 79

Délégation territoriale des Hautes-Pyrénées
Déléguée territoriale : Marie-Line PUJAZON
Place Ferré 65013 TARBES
Tel : 05 62 51 79 79

Noms des personnes qualifiés par département ci dessous

ARIEGE

Messieurs Alberich et Tarricq
Mesdames Bonnet-leclerq, D'amato, Vidal et Morell

Agence régional de santé (ARS)
1 bd Alsace Lorraine 09000 Foix
05 34 09 36 36
ars-oc-dd09-direction@ars.sante.fr

HAUTE GARONNE

Messieurs Gagnaire, Porta et Campa.
Madame Binot

Agence régional de santé (ARS)
10 chemin du raisin 31000 Toulouse
05 34 30 24 00
ars-oc-dd31-direction@ars.sante.fr

GERS

Messieurs Girard, Bled et Puyol
Mesdames Oule, Parise, Dorgan et Chaleroux

Agence régional de santé (ARS)
Place de l'ancien foirail 32000 Auch
05 62 61 55 55
ars-oc-dd32-direction@ars.sante.fr

CHARTE DE L'USAGER

En tant qu'usager de Service à dom', je m'engage à:

- Avertir mon agence de proximité, en cas de changement de planning, d'organisation, ou problématique et non l'intervenant directement.
- Solliciter l'intervenant uniquement, pour des tâches qui entrent dans le cadre de ses compétences, et qui sont mentionnées dans mon contrat de prestation.
- Aménager le domicile, dans la mesure du possible, pour favoriser la prévention des risques au travail, et éviter tout risques d'accidents.
- Mettre à disposition le matériel adéquat, et correctement entretenu (gants jetables, escabeau avec barre de maintien, serpillière automatique, ….)
- Maintenir les installations en bon état (prise électrique, plomberie, appareil ménagers, …)
- Prévenir de toutes situations présentant un risque d'accident (sol glissant, portes basses, …)
- Prévenir de la présence de caméras, ou équivalents, au domicile.
- Confiner tout animal, sur simple demande de l'intervenant, ou de l'agence.
- Conserver une attitude et un langage respectueux, quelles que soient les circonstances.

NOTES

NOTES

INFORMATIONS PRATIQUES

Accueil

Du lundi au vendredi
09h00 - 12h30 / 14h00 - 18h00
17h le vendredi

Contacts

Numéro d'astreinte

……..

Numéro Utile

- SAMU …….……	15
- Pompier…….	18
- Gendarmerie …… …	17
- Agence national des SAP..	3211
- Maltraitance personne âgée	3977
- Maltraitance enfants……..	119

Divers

Agréée, Déclarée et autorisée par l'Unité Territoriale de la Haute-Garonne. N° SAP 513858043 / SAP 797587052
DIRECCTE Occitanie
5 esplanade compans caffarelli BP 98016 31000 Toulouse

Travail info service : 0 821 347 347 (0.12€ttc/mn)
Allô service public (0.12€ttc/mn) 3939
www.travail-solidaire.gouv.fr - www.economie.gouv.