



Services d'Aide à Domicile

Livret d'ACCUEIL

Agrément (qualité) N° SAP540008877

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Sud-Est



Agence Marseille

59, Bd Françoise Duparc - 13004 Marseille - Tél. : 04 91 80 20 34

Agence Région Etang de Berre, Région Côte Bleue & Région Aixoise

3, Bd de la Lombarde - 13730 Saint Victoret - Tél. : 04 42 34 91 85

Siège social

8, boulevard Edouard Herriot, 13008 Marseille
www.tendre1main.com / contact@tendreunemain.com

BIENVENUE

Vous êtes en possession du livret d'accueil vous présentant les services de notre société. Dans ce guide vous trouverez, les réponses aux principales questions que vous vous posez concernant les modalités d'utilisation de nos prestations. Nous avons souhaité rendre ce document le plus clair possible, vous pourrez cependant le compléter utilement par vos questions.

Notre objectif prioritaire est de permettre à vous ou vos proches de conserver ou de retrouver une indépendance et une autonomie indispensable à votre vie quotidienne. Nos intervenants sont disponibles et à votre écoute pour vous aider dans vos gestes de la vie courante.

L'équipe de TENDRE UNE MAIN mettra ses connaissances et son expérience au service de la résolution de vos difficultés afin d'être proche de vos besoins et de votre demande d'accompagnement.

Nous espérons que ce livret d'accueil saura satisfaire votre curiosité et vous donnera envie de faire appel à nos services.

Delphine & Philippe

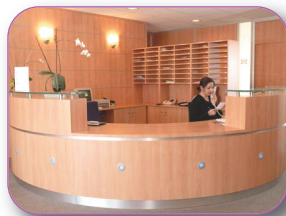
Equipe dirigeante

SOMMAIRE

I. Présentation	2
II. Charte de qualité	3
III. Nos offres de service	5
IV. Limites d'intervention	6
V. Le Personnel	7
VI. Aides et prise en charges financières	8
VII. Formalités de souscription	9
VIII. Suivi de la satisfaction	10
IX. La charte des droits et des libertés de la personne accueillie	11

Présentation

L'accueil téléphonique est assuré de 08h à 19h et de 19h à 8h par le renvoi d'appel sur le portable d'un des responsables.



Pour le samedi et le dimanche les appels sont renvoyés sur le mobile d'un des responsables.

L'accueil physique se fait de 9h à 12h et de 14h à 18h dans les locaux de nos différentes agences.



N'hésitez pas à venir nous rencontrer afin que nous puissions vous présenter l'ensemble de nos services et répondre à l'ensemble de vos questions.

Tendre une main intervient en mode prestataire* et sur tout le département.

À votre demande, nous pouvons nous déplacer à votre domicile afin de vous présenter nos services et effectuer systématiquement un devis gratuit.

Toutes nos prestations sont réalisées selon la charte de qualité suivante, approuvée et appliquée par l'ensemble de notre personnel.

(c'est à dire que nous sommes l'employeur de l'intervenant qui effectue la prestation à votre domicile).*

Charte de qualité

- *1 - La satisfaction du client*

« Tendre une main » s'engage à placer la satisfaction de ses clients au centre de sa proposition de service, en privilégiant une relation profondément humaine et de proximité dans le respect de la déontologie de la profession, en interne comme en externe.

- *2 - L'accueil*

« Tendre une main » met tout en œuvre pour garantir la qualité d'accueil :

2-1 L'accueil téléphonique personnalisé du client pour traiter sa demande dans les meilleurs délais est à la disposition de ses clients 7 jours sur 7 et 24h/24h.

2-2 Analyse de la demande de prestation par un professionnel compétent capable d'apporter une réponse adaptée à la demande du client.

2-3 Information et conseil sur les possibilités d'aides pour le financement de la prestation en fonction de la situation personnelle du client.

- *3 - Le contrat*

« Tendre une main » s'oblige à établir un contrat avec le client pour formaliser les conditions de réalisation de la prestation. Une offre de service clairement détaillée avec la planification de l'intervention, sa réalisation et les tarifs appliqués.

- *4 - les engagements envers ses clients*

4-1 « Tendre une main » s'engage sur le respect des personnes et des biens, la prise en compte des droits du client, mais également le respect de votre lieu de vie et de votre intimité, de votre culture et de vos choix de vie.

4-2 « Tendre une main » s'engage à coordonner ses actions avec la famille et les éventuels autres prestataires déjà au service de la personne aidée (infirmiers, kinésithérapeutes...)

4-3 « Tendre une main » s'engage à réaliser des enquêtes de satisfaction régulières auprès des personnes aidées afin de faire le point sur la prestation réalisée.

4-4 « Tendre une main » s'engage à prendre en compte les réclamations exprimées par les personnes aidées.

4-5 « Tendre une main » s'engage à prendre en compte les informations remontées par les intervenants

4-6 « Tendre une main » s'engage à résoudre les problèmes déclarés et traiter les dysfonctionnements détectés.

4-7 « Tendre une main » s'engage pour tout transport en commun, au préalable, à se renseigner sur les horaires, acheter un titre de transport, anticiper le trajet... ou d'assurer le transport dans un véhicule adapté.

• *5 - Les engagements envers ses salariés*

5-1 « Tendre une main » se charge de mettre en œuvre tous les moyens (formation professionnelle, recrutement...) pour garantir la qualité et le professionnalisme de ses salariés.

5-2 «Tendre une main » assure le suivi de l'activité professionnelle du salarié chez le client et met en place des modalités professionnelles (réunions périodiques des salariés, groupe de parole etc...)

5-3 « Tendre une main » gère au mieux des intérêts des intervenants la localisation des interventions ; le nombre et le regroupement des heures d'intervention.

5-4 « Tendre une main » informe les salariés, respecte le Droit du travail et l'ensemble des dispositions de la législation sociale (Sécurité sociale, Médecine du travail, règles législatives et conventionnelles...)

5-5 « Tendre une main » s'engage à inviter le salarié à ne pas dépasser la durée de travail légale ou conventionnelle notamment en cas d'employeurs multiples.

Nos offres de service

L'AIDE À DOMICILE peut accomplir pour vous les tâches ordinaires suivantes :

- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile à l'exception des soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées
- Garde malade à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux, 7/7j, 24/24h, jour et nuit, week-end ou pendant les vacances
- Entretien du cadre de vie
- Aide à la toilette
- Aide au repas, à la prise de médicaments, préparation des piluliers
- Aide pour les démarches administratives
- Maintenance entretien et vigilance temporaires à domicile de la résidence principale et secondaire
- Assistance administrative à domicile
- Garde enfants à domicile de plus de 3 ans
- Accompagnement d'enfants de plus de 3 ans
- Préparation de repas à domicile (y compris le temps passé aux commissions)
- Livraison de repas à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Livraison de courses à domicile
- Soins et promenade des animaux
- Aide à la mobilité et transport de personnes
- Accompagnement hors domicile de personnes âgées et handicapées

L'AUXILIAIRE DE VIE vous assiste dans les actes élémentaires de la vie quotidienne :

- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile à l'exception des soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées
- Garde malade à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux, 7/7j, 24/24h, jour et nuit, week-end ou pendant les vacances
- Entretien du cadre de vie
- Aide à la toilette
- Aide au repas, à la prise de médicaments
- Aide pour les démarches administratives
- Assister dans vos transports (se renseigner sur les horaires, anticiper le trajet, acheter un titre de transport, descendre au bon arrêt, s'installer confortablement).

(Nos tarifs ci-joints dans un document annexé.)

Limites d'intervention

D'une manière générale toutes les tâches qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité des personnes, et tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées des usagers de la société, sont interdites.

On peut citer par exemple :

Les travaux en hauteur à plus de deux mètres du sol (même muni d'échelle ou d'échafaudage). L'utilisation d'outillages nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que les matériels spécifiques d'aide aux malades pour lesquels l'employé a été formé). La manipulation d'appareils non conformes aux normes et exigences de sécurité individuelle. Soulever des charges lourdes (+ de 15 kg pour une femme).

Utiliser le véhicule de l'utilisateur ou se faire conduire par lui. (sauf cas dûment stipulés au contrat et pour lesquels les assurances correspondantes ont bien été prises). Correspondre avec le téléphone de l'utilisateur pour tout autre motif que les appels de service avec la société et les organismes médicaux, d'urgences, et autres justifiés par le service à la personne.

Utiliser les moyens de paiement (chéquiers, carte bancaire ...) de la personne aidée, ni signer à sa place aucun document quel qu'il soit. Les commissions doivent être notées sur un cahier avec décompte de l'argent confié et rendu, et les tickets de caisse doivent y être joints.

Pour toute question particulière, ne pas hésiter à demander conseil à notre équipe d'encadrement avant de prendre une décision.



Le Personnel

- Notre personnel est recruté, formé et diplômé en fonction de la charte de qualité établie et présentée précédemment.
- Nous recrutons du personnel d'expérience, possédant un réel sens des responsabilités et des qualités humaines avérées pour ses diverses activités. Nos intervenants disposent obligatoirement d'un diplôme attestant de leur compétence dans le secteur concerné (BEP carrière sociale et sanitaire...)
- Nous demandons automatiquement le casier judiciaire de nos intervenants et vérifions leurs références.
- Un remplacement est systématiquement proposé sans délai en cas d'absence de l'intervenant y compris pendant les congés annuels.
- Vous êtes informés de l'identité des intervenants et de leur qualification. Vous pourrez identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance (tenue et badge).
- Nos intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.



Aides et prise en charges financières

Les prestations proposées par **Tendre une main** peuvent faire l'objet d'aides diverses provenant d'organismes publics ou privés, de prises en charges financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financements, selon votre situation personnelle. **Tendre une main** étudie pour vous toutes les possibilités.

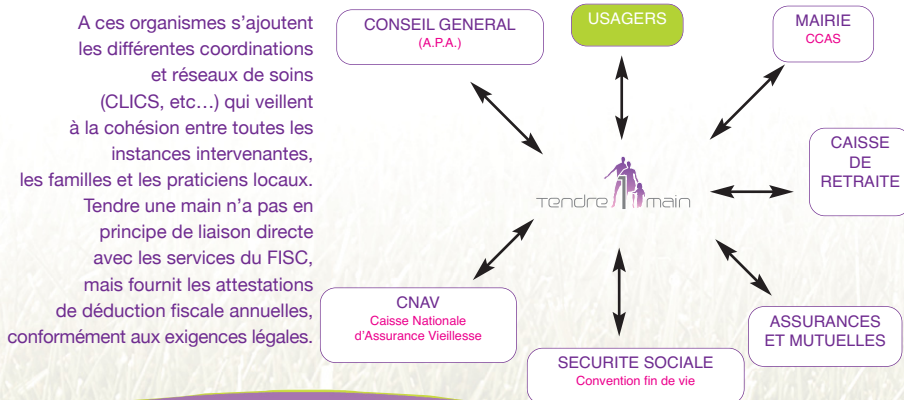
☉ **Avantages fiscaux** : Tout particulier ayant recours à des services à la personne à son domicile (par exemple : employé de maison, garde d'enfant), bénéficie d'une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes engagées (dans la limite prévue à l'article 199 sexdecies du code général des impôts). Pour bénéficier de l'avantage fiscal (réduction d'impôt ou crédit d'impôt), il suffit d'inscrire dans la déclaration de revenus les sommes dépensées et de joindre l'attestation annuelle que nous vous délivrerons.

☉ **APA** : L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Cette allocation départementale est accordée sur présentation d'un dossier auprès de votre Conseil Général.

☉ **CRAM** : Pour les personnes relevant du régime général, une aide financière de la CRAM peut être accordée.

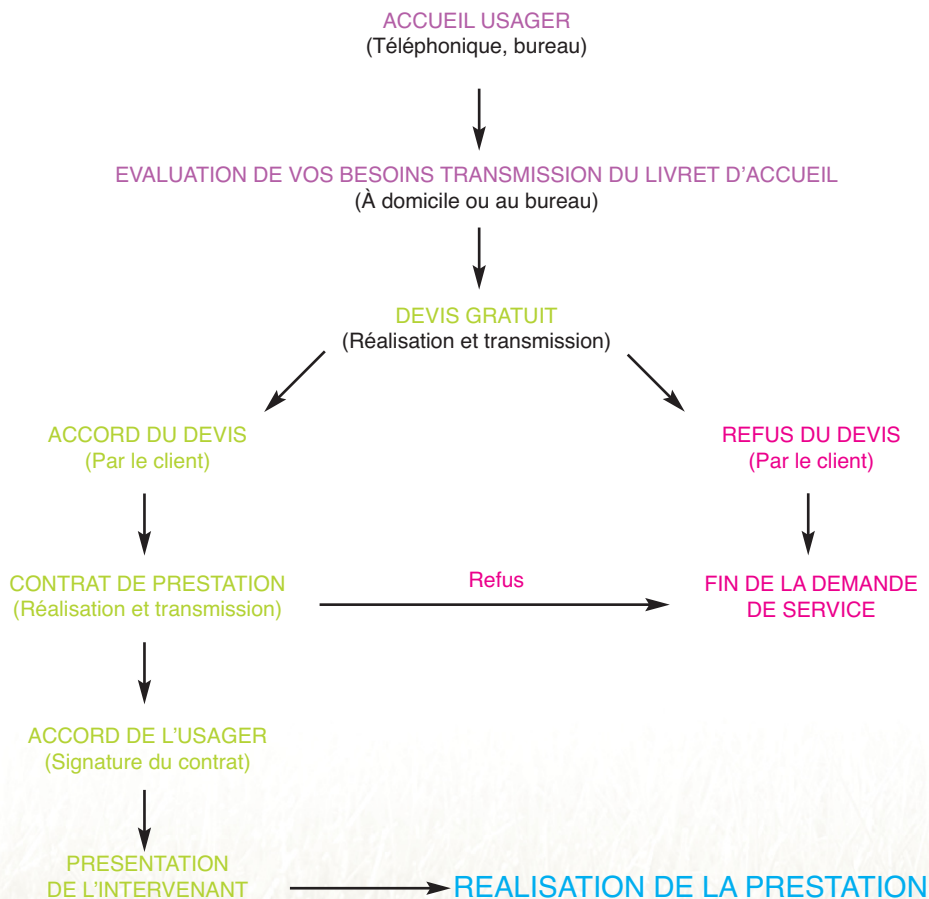
☉ **Contrats mutuelles** : Certains contrats de mutuelles ou d'assurances peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile en cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire.

☉ **Caisses de Retraite** : En fonction de vos droits et de votre Caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle ou durable destinée au maintien à domicile peut être mise en place.



Formalités de souscription

Pour souscrire à nos services, vous pouvez consulter l'organigramme présenté ci-dessous qui reprend les étapes nécessaires à la réalisation de nos prestations :



Suivi de la satisfaction



Dans un souci de notre démarche qualité de notre clientèle, vous serez amenés à répondre à un questionnaire qualité une fois par mois. Ce questionnaire à pour unique but de vous satisfaire. De plus un contrôle trimestriel des prestations sera en étroite collaboration fait avec nos salariés.

Nous pourrons également vous joindre par téléphone, courrier ou par mail. En cas de mécontentement n'hésitez surtout pas à nous joindre, nous mettrons tout en œuvre pour résoudre votre problème et vous donner pleinement satisfaction dans les 24 heures.

Un cahier de liaison est déposé systématiquement chez un client Tendre une main le jour du début de nos prestations. Ce cahier de liaison est un outil de communication entre vous, le client et nous le prestataire. Chaque passage de notre encadrement sera noté et signé dans le cahier de liaison, cela nous permettra d'évaluer votre satisfaction.



LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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 :

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 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.

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.

Article 13 : Recours possible en cas de litige

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

**Aide à la
Toilette**

Assistance à domicile

**Préparation
de repas à
domicile**

**Vous faire vos courses
Aller chercher vos
médicaments**

**Soins et promenade
des animaux**



tendre 1 main

Services d'Aide à Domicile

**Faire votre ménage,
laver et repasser
votre linge**

**Vous aider à la préparation
et à la prise de vos repas**

**Vous aider à
vous lever,
vous coucher,
vous habiller**

**Tondre votre pelouse
et tailler vos haies**

Agence Marseille

59, Bb Françoise Duparc 13004 Marseille - Tél. : 04 91 80 20 34

Agence Région Etang de Berre, Région Côte Bleue & Région Aixoise

3, Bd de la Lombarde - 13730 Saint Victoret - Tél. : 04 42 34 91 85

Siège social

8, Bd Edouard Herriot - 13008 Marseille

www.tendre1main.com / contact@tendreunemain.com