

DOM'SERVICES+ 80

EURL au capital de 7500 €

Agrément Qualité n° N/220610/F/080/Q/039 délivré le 22 juin 2010

Services à la Personne Service de maintien à domicile

LIVRET D'ACCUEIL

Nous vous remercions de votre confiance et vous remettons ce livret d'accueil afin de vous apporter le plus grand nombre d'informations sur notre société, son fonctionnement, ses prestations, la qualité des ses services, ses intervenants, ses tarifs.

Nous vous joignons également la Charte des droits et liberté de la Personne âgée dépendante ainsi que quelques fiches thématiques.

N'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes à votre écoute.

NOS COORDONNEES

Identification : DOM'SERVICES+ 80

Statut juridique : EURL (Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée)

Gérante : BOLOH Cathy

SIRET : 520 995 697 00015

Code NAF : 8810A

Adresse : 20, place Jean Jaurès
80130 FRIVILLE-ESCARBOTIN

Téléphone : 03 22 26 87 95 / 06 83 49 25 36

Mail : ds.plus.80@orange.fr

Permanence et accueil téléphonique :

- du lundi au jeudi de 9H00 à 12H00 et de 13H30 à 18H00
- le vendredi de 9H00 à 12H00 et de 13H30 à 17H00

En cas d'urgence, une permanence téléphonique est assurée en dehors de ces horaires.

NOS PRESTATIONS

DOM'SERVICES+ 80 propose, coordonne et réalise des **prestations** de services à la Personne. Elle apporte à tout public, et plus particulièrement aux personnes âgées ou handicapées qui sont les plus vulnérables, des solutions expertes dans le domaine du soutien et de l'assistance à domicile.

Le service est assuré tous les jours de 8H00 à 20H00 avec mise en place d'un service minimum le dimanche (à convenir lors de la signature du contrat, en fonction de l'état de dépendance).

Toute intervention à votre domicile fait l'objet d'un « contrat de prestation ». Une feuille de présence est signée par l'aide à domicile et vous-même. Elle permettra d'établir votre facture en fin de mois.

Vous trouverez ci-après la liste des services que nous vous proposons.

I - LES SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

ENTRETIEN DE LA MAISON ET TRAVAUX MENAGERS (1)

N'hésitez pas à faire appel à DOM'SERVICES+ 80, même ponctuellement. Nous avons sélectionné des spécialistes du ménage qui pourront, par exemple :

- réaliser des tâches ménagères quotidiennes (vaisselle, passer l'aspirateur, faire les poussières, etc...)
- nettoyer les vitres
- effectuer du rangement
- laver votre linge
-

Si vous le souhaitez, nous pouvons fournir les produits d'entretien lors de ces prestations. Vous pourrez également combiner ménage et repassage. Il suffira de définir la répartition du temps.

LIVRAISON DE COURSES A DOMICILE (1)

Il peut s'agir de livraison de courses, de médicaments, de livres, de journaux, de documents administratifs, par exemple.

Cette prestation doit être comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile, des tâches ménagères par exemple.

COLLECTE ET LIVRAISON A DOMICILE DE LINGE REPASSE (1)

Cette prestation doit être elle aussi comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile (des tâches ménagères par exemple).

Elle ne comprend pas l'opération de repassage qui est réalisée par un prestataire qui n'entre pas dans le champ des services à la personne. Elle consiste uniquement à collecter et à livrer le linge repassé.

Rq : l'activité de repassage relève de l'entretien de la maison et des travaux ménagers.

PREPARATION DE REPAS A DOMICILE, Y COMPRIS LE TEMPS PASSE AUX COMMISSIONS (1)

Par manque de temps ou incapacité physique, vous ne pouvez pas préparer vos repas : nous pouvons vous aider en les préparant chez vous, avec votre matériel.

Les repas seront choisis avec vous et nous nous chargeons des courses. Le temps consacré aux courses est compté dans la prestation.

MAINTENANCE, ENTRETIEN ET VIGILANCE TEMPORAIRES, A DOMICILE, DE LA RESIDENCE PRINCIPALE ET SECONDAIRE (1)

Vous vous éloignez de votre domicile : nous pouvons vous assurer le gardiennage et la surveillance de votre logement pendant votre absence. Dans ce cadre, nous pouvons vous assurer les prestations suivantes : ouverture et fermeture de volets, arrosage et entretien des plantes ou du jardin, relève du courrier, travaux ménagers à l'intérieur de votre logement. Attention : les prestations de télésurveillance du domicile ou les simples rondes ponctuelles autour du domicile, le gardiennage et la sécurité des personnes ne sont pas éligibles parmi les activités de services à la personne.

Cette prestation exclut la responsabilité de notre société d'un acte de malveillance (effraction, bris, vol) ou d'éléments de causes naturelles (tempête). Dans le cas de la détention des clés par notre société, un état des lieux sera effectué.

PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE (1)

Vous souhaitez nous confier vos petits travaux de jardinage. Nous pouvons assurer les travaux d'entretien courant de votre jardin. Ces travaux comprennent aussi la taille de haies et des arbres, le débroussaillage et le déneigement des abords immédiats de votre domicile. Par ailleurs, nous procédons à l'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation.

PETIT BRICOLAGE (1)

Vous souhaitez confier des travaux simples de bricolage à une personne de confiance, l'intervention d'un spécialiste vous paraît disproportionnée ou tout simplement vous n'avez pas le temps, ni les bons outils, ni la force physique : vous pouvez faire appel à Dom'Services+ 80 qui viendra à votre secours. Exemples de prestations : poser une tringle à rideaux, fixer une étagère, changer un joint ou une ampoule....

L'intervenant peut avoir à acheter des petites fournitures pour sa prestation (vis, chevilles, clous, etc...) : ces dépenses sont à votre charge.

II - LES SERVICES A LA FAMILLE

ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS DANS LEURS DEPLACEMENTS, DES PERSONNES AGEES OU HANDICAPEES EN DEHORS DE LEUR DOMICILE (PROMENADES, TRANSPORTS, ACTES DE LA VIE COURANTE) (2)

Il faut savoir que :

- l'accompagnement des personnes âgées (60 ans et plus) ou handicapées ou des enfants de moins de 3 ans en dehors de leur domicile requiert un agrément qualité,
- l'accompagnement des enfants de plus de 3 ans requiert un agrément simple.

L'accompagnement concerne l'accompagnement dans les transports (sauf le transport scolaire).

Il peut s'agir de vous accompagner dans des promenades ou dans les actes de la vie courante (se rendre à la pharmacie, faire les courses, aller chez le médecin...).

Concernant les enfants, il s'agit des trajets entre le domicile et :

- une activité extra-scolaire,
- le lieu de résidence de l'autre conjoint (en cas de séparation),
- le lieu de vacances.

La prestation doit être comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile (des tâches ménagères par exemple).

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE A DOMICILE (1)

Vous souhaitez une assistance administrative à domicile : nous pouvons vous aider à classer des papiers, à rédiger des courriers, à régler vos factures, dans vos prises de rendez-vous, vos appels téléphoniques, vos démarches. Consultez-nous.

Attention : cette activité doit être exercée à titre exclusif et ne se place jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

III - LES SERVICES AUX PERSONNES DEPENDANTES

AIDE A LA MOBILITE ET TRANSPORTS DE PERSONNES AYANT DES DIFFICULTES DE DEPLACEMENT (2)

Vous avez des difficultés pour vous déplacer : nous pouvons vous accompagner. Cependant, cette activité doit être incluse dans une offre de services d'assistance à domicile.

Cette prestation recouvre pour l'essentiel les déplacements à pied, en voiture, dans les transports en commun, effectués à partir de votre domicile (courses, promenade, visites, etc...).

Nous assurons, si vous le souhaitez, la conduite de votre véhicule personnel (voir prestation ci-dessous « prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes »).

ACCOMPAGNEMENT DANS LEURS DEPLACEMENTS, DES PERSONNES AGEES OU HANDICAPEES EN DEHORS DE LEUR DOMICILE (PROMENADES, TRANSPORTS, ACTES DE LA VIE COURANTE) (2)

L'accompagnement concerne l'accompagnement dans les transports.

Il peut s'agir de vous accompagner dans des promenades ou dans les actes de la vie courante (se rendre à la pharmacie, faire les courses, aller chez le médecin...).

La prestation doit être comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile (des tâches ménagères par exemple).

PRESTATION DE CONDUITE DU VEHICULE PERSONNEL DES PERSONNES DEPENDANTES (2)

Vous êtes momentanément ou durablement atteints de pathologies chroniques invalidantes ou présentant une infection vous empêchant d'accomplir des actes de la vie quotidienne : nous pouvons vous assurer la conduite de votre véhicule personnel. Mais attention, cette prestation doit être comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à votre domicile.

Cette activité peut être exercée du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.

SOINS D'ESTHETIQUE A DOMICILE (pour les personnes dépendantes) (2)

Vous souhaitez vous « faire une beauté » : vous nous appelez.

Nous venons à votre domicile.

Cette prestation comprend les soins d'hygiène et de mise en beauté.

SOINS ET PROMENADES D'ANIMAUX DE COMPAGNIE, A L'EXCLUSION DES SOINS VETERINAIRES ET DU TOILETTAGE, POUR LES PERSONNES DEPENDANTES (1)

Vous êtes dépendant et vous avez du mal à vous occuper de votre animal de compagnie : nous pouvons vous aider afin que vous puissiez le garder à vos côtés.

Cette activité recouvre notamment :

- l'accompagnement chez le vétérinaire, ou chez le toiletteur,
- les promenades régulières ou ponctuelles,
- la préparation et la distribution de nourriture,
- le changement de litière.

GARDE-MALADE (A L'EXCLUSION DES SOINS) (2)

Votre état de santé ou celui d'un de vos proches exige une présence de jour comme de nuit. Vous pouvez faire appel à DOM'SERVICES+ 80 qui interviendra en complément des soins apportés par les professionnels de santé. Le garde-malade a pour mission de veiller au bien-être de la personne malade et fragilisée, de la rassurer.

(1) Agrément simple

(2) Agrément qualité

IV - ASSISTANCE AUX PERSONNES AGEES
OU « AUTRES PERSONNES » QUI ONT BESOIN D'UNE AIDE
PERSONNELLE A LEUR DOMICILE

(à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux)

Agrément Qualité n° N/220610/F/080/Q/039 délivré le 22 juin 2010

Les personnes âgées s'entendent des personnes ayant 60 ans et plus. Par « autres personnes », il faut entendre les personnes rencontrant des difficultés de nature à mettre en péril l'équilibre de la famille et les personnes atteintes de pathologies chroniques invalidantes empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne.

Cette activité recouvre notamment : l'aide à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, l'aide à domicile (ménage, entretien du linge, petits travaux de couture, etc...), l'aide à la mobilité (courses, promenades, etc...), les visites physiques de convivialité, les soins et promenades d'animaux de compagnie, l'accompagnement dans les loisirs, les activités intellectuelles, sensorielles et motrices par exemple, l'assistance administrative...

Le maintien à domicile

La survenue de la dépendance, du fait de l'âge ou d'un handicap, conditionne encore sévèrement la place qui nous est faite dans la société.

DOM'SERVICES+ 80 vous propose **un accompagnement global et personnalisé de la dépendance** afin de vous permettre le **maintien à votre domicile**.

Ensemble, nous effectuerons une **analyse globale** de **vos besoins**. Pour cela, Cathy BOLOH conviendra avec vous d'un rendez-vous aux jour et heure à votre convenance, à votre domicile. Nous pourrons ainsi, d'un commun accord, mettre en place une **aide individualisée** tant dans son organisation (plan d'aide) que dans sa mise en œuvre (horaires...).

Nota : si vous le souhaitez, nous assurons la présence la nuit.

ENGAGEMENT QUALITE

En obtenant l'agrément qualité, DOM'SERVICES+ 80 s'est engagé à respecter le cahier des charges prévus par l'arrêté du 24 novembre 2005.

Vis-à-vis de Vous, DOM'SERVICES+ 80 s'engage :

- à vous délivrer une information nette et précise vous permettant de choisir à tout moment la prestation la plus adaptée à votre situation,
- à veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants à domicile de recevoir de votre part toute délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- à respecter les conditions de discrétion et de prestation de l'autonomie,
- à recruter du personnel qualifié sélectionné sur des critères de compétences et qualités humaines,
- en cas d'absence de l'intervenant à domicile, à assurer son remplacement dans les meilleurs délais,
- à vous informer sur les avantages fiscaux dont vous pouvez bénéficier,
- à vous adresser avant le 31 janvier une attestation fiscale annuelle se rapportant aux prestations fournies dans l'année,
- et d'une façon générale, à veiller à la qualité des prestations fournies, notamment en mettant en œuvre des règles de contrôle interne de la qualité.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

LORSQU'IL SERA ADMIS PAR TOUS QUE LES PERSONNES AGEES DEPENDANTES ONT DROIT AU RESPECT ABSOLU DE LEURS LIBERTES D'ADULTE ET DE LEUR DIGNITE D'ETRE HUMAIN, CETTE CHARTE SERA APPLIQUEE DANS SON ESPRIT.

Article 1er- Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article 2- Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article 3- Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article 4- Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article 5- Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6- Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article 7- Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article 8- Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article 9- Droits aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article 10- Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent pouvoir être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article 11- Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article 12- La recherche : Une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article 13- Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article 14- L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

ANNEXE

Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Modifié par Ordonnance n° 2003-850 du 4 septembre 2003 – art. 29 JORF 9 septembre 2003

« 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 de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. 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 ».

GESTION DES LITIGES OU DES RECLAMATIONS

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez vous adresser directement à la structure Dom'Services+ 80 (interlocuteur : Mme BOLOH Cathy).

En cas de litige non résolu avec la structure, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée. En voici la liste pour la Seine-Maritime et la Somme.

SEINE-MARITIME

Etablissements et services pour personnes âgées – arrondissement de Dieppe

Madame Joëlle COMPOINT-TAQUET
Monsieur Jean-Pierre GUINEBAULT
Madame Patricia JOUVIN
Monsieur Alain RENAUD

Tout usager d'un établissement ou d'un service accueillant des personnes âgées, ou son représentant légal, qui souhaite accéder à la personne qualifiée de son choix, transmet sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante :

Adresse postale :
Agence Régionale de Santé de Haute-Normandie
Pôle organisation de l'offre médico-sociale
31, rue Malouet
BP 2061
76040 ROUEN CEDEX

Adresse électronique :
ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

SOMME

Personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour personnes en difficultés sociales ou spécifiques :

Madame RANSON Françoise

Courriel : personne.qualifiee.franson@somme.fr

Téléphone : 03 60 03 42 93

Toutes les personnes qualifiées sont saisissables sur les courriels et contacts téléphoniques ci-dessus indiqués et par courrier adressé à :

Personnes qualifiées Mme ou M.....

Secrétariat de la Direction de l'Autonomie

Centre Administratif Départemental

Boulevard du Port

BP 32615

80026 AMIENS Cedex 1

CHARTE DE DEONTOLOGIE DE L'EURL DOM'SERVICES+ 80

Agrément qualité n° N/220610/F/080/Q/039 délivré le 22 juin 2010

Notre établissement est fortement attaché à un strict respect des valeurs déontologiques dans le fonctionnement de ses activités. Un code de déontologie lie l'ensemble de ses intervenants.

Le client est une Personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

C'est ainsi que la direction de DOM'SERVICES+ 80 se devait d'ériger des règles d'éthique exemplaires.

1) Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service.

- 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,
- Respect de ses liens familiaux et amicaux.

2) Un service et une intervention individualisés selon une approche globale de la Personne et un principe d'ajustement continue de la prestation en fonction des besoins et des attentes de la Personne.

- Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, et afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés, Dom'services+ 80 travaille en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux et/ou prestataires déjà au service de la Personne (infirmiers, kinésithérapeutes, livreurs de repas à domicile...). Les observations sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie quotidienne de la Personne aidée soit le plus modéré possible.
- Dom'Services+ 80 utilise la méthodologie suivante : le « faire avec »
Le « faire avec » consiste en la mise en œuvre d'actions communes aux personnes aidées et aux aides à domicile. Il peut concerner les activités de la vie quotidienne comme les activités de loisirs et représente la vraie stimulation dans l'intervention en aide à domicile.

3) Une relation professionnelle entre le client et l'intervenant

Chez la personne aidante, **mettre en avant son identité professionnelle** est indispensable pour ne pas se laisser envahir par les difficultés potentielles de la personne aidée. Chaque adulte a sa personnalité, certaines aides à domicile seront trop maternantes, trop empressées à rendre service. D'autres seront plus directives, elles auront tendance à imposer leurs points de vue. Dans un cas comme dans l'autre, elles ne respectent alors plus les limites de leur métier. Les aides à domicile doivent adopter un comportement visant à considérer toute personne aidée comme un adulte. Dom'Services+ 80 s'engage :

- à veiller auprès de ses intervenants au maintien d'une juste distance professionnelle,
- à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente centrée sur la technicité.