



Médisys RH et Famille – P.10

Identifiant :

.....

Mot de passe :

.....

88 bis rue de la République BP 202 – 73 276 ALBERTVILLE CEDEX

Tél : 04.79.37.49.55

contact@services-spad.com – www.spad73.fr

LIVRET D'ACCUEIL v10

mai 10.01.2024

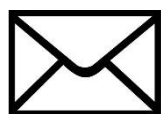


SIRET : 390 266 799 00050 / APE : 8810 A / Autorisation : 19.12.2035



10 janvier 2024

Service Présence Aide à Domicile c'est



Adresse

88 bis rue de la République
73200 ALBERTVILLE



Téléphone

04.79.37.49.55



Site internet

www.spad73.fr

Adresse mail

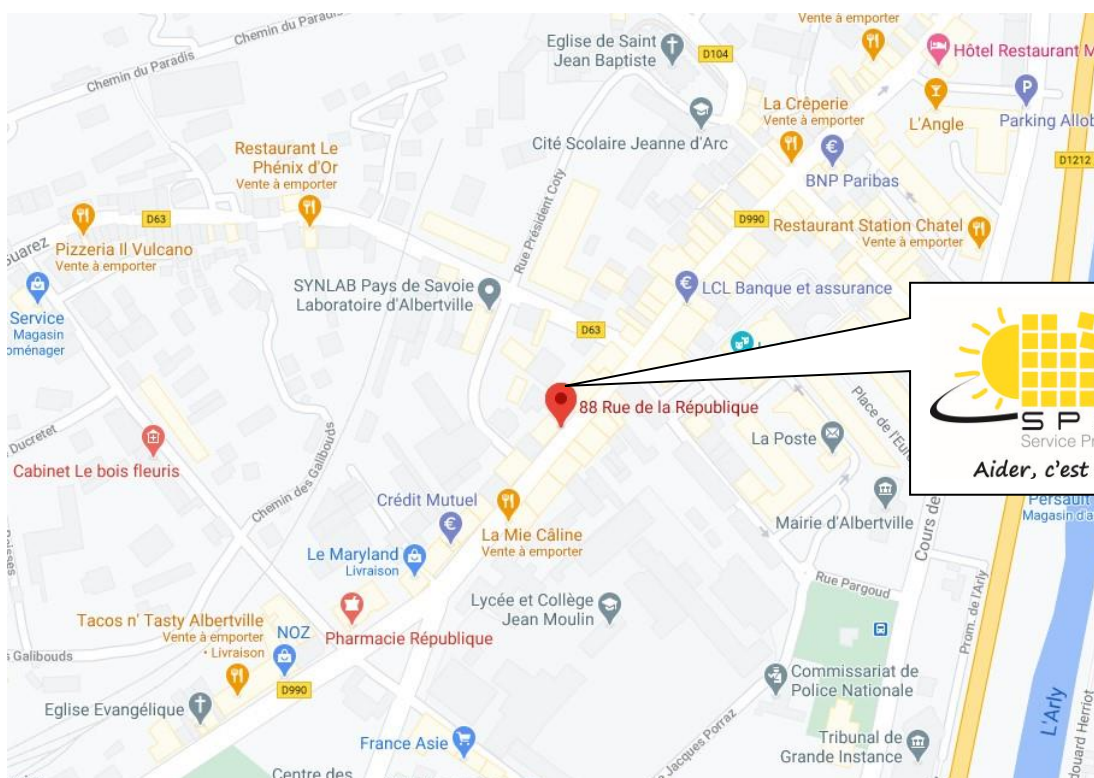
contact@services-spad.com



Heures d'ouverture, accueil du public

Du lundi au vendredi
de 08h00 à 12h00
de 13h30 à 16h30

Plan d'accès



VOUS HABITEZ A

ALBERTVILLE

ALLONDAZ

BONVILLARD

CESARCHES

CEVINS

CLERY

ESSERTS-BLAY

FRONTENEX

GILLY-SUR-ISERE

GRESY-SUR-ISERE

GRIGNON

LA BATHIE

MARTHOD

MERCURY

MONTAILLEUR

MONTHION

NOTRE DAME DES MILLIERES

PALLUD

PLANCHERINE

ROGNAIX

SAINTE HELENE-SUR-ISERE

SAINT PAUL-SUR-ISERE

SAINT VITAL

THENESOL

TOURNON

TOURS-EN-SAVOIE

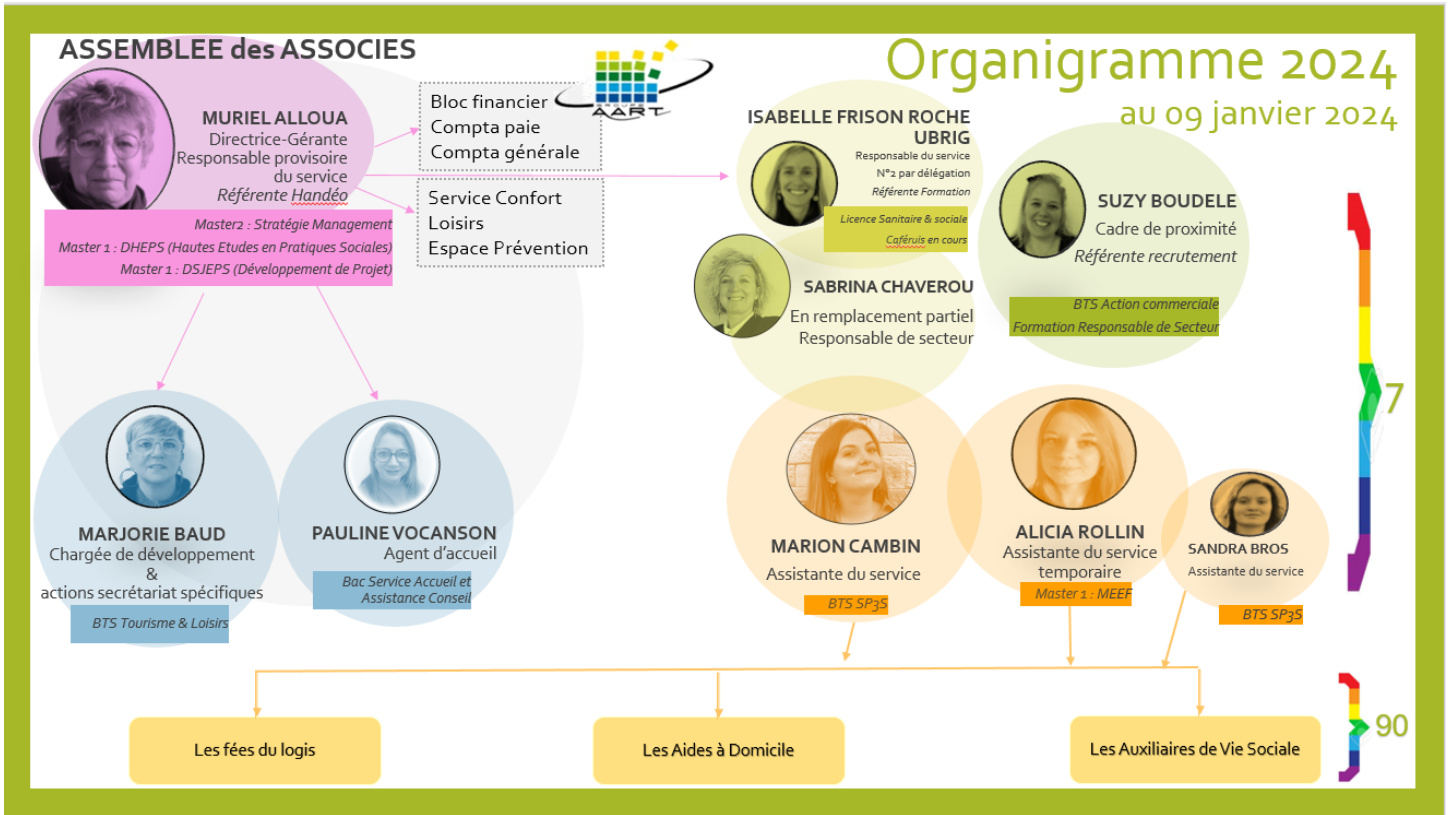
UGINE

VENTHON

VERRENS ARVEY

Nous pouvons intervenir

NOTRE EQUIPE



NOS SERVICES : Le maintien à domicile



Accompagnement à la vie quotidienne

Lever et coucher
Aide à la toilette et à l'habillage
Change de protections
Aide à la mobilité : transferts



Aide aux repas

Préparation des repas
Faire et livrer des courses
Vaisselle
Surveillance à la prise de médicaments
Suivi du régime alimentaire



Garde de jour et de nuit

Notre équipe d'aides à domicile se relaie 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris pour assurer une présence continue à votre domicile



Travaux ménagers

Lessive
Repassage
Ménage



Transport accompagné, véhicule adapté

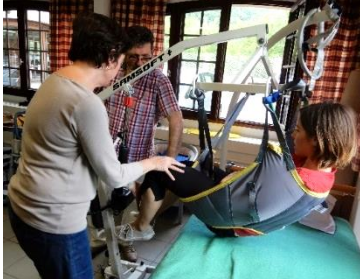
Promenades
Accompagnement des enfants à l'école



Accompagnement à la vie sociale

Stimulation intellectuelle et physique
Aide aux démarches administratives
Prise de rendez-vous médicaux

NOS SERVICES : Les prestations handicap



Parce que chaque handicap est spécifique, nous recrutons et formons des intervenants spécialisés dans vos besoins.

Nos aides à domicile suivent régulièrement des formations aux différentes formes de handicaps (moteurs, psychiques et mentaux) et aux aides techniques (lève-personne, verticalisateur, lits médicalisés).



Pour assurer des transferts sécurisés, et veiller à votre confort, nous mettons à disposition des aides à domicile des aides techniques telles que des planches, des disques et des ceintures de transfert, des draps de glisse, des fauteuils roulants et un véhicule adapté.



Nous collaborons avec les équipes médicales et paramédicales (HAD, SAMSAH, infirmières, kinésithérapeutes...). A voir dans le « contrat de prestation » la fiche de liaison inter structure (p.19)



Notre équipe d'aides à domicile se relaie 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris pour assurer une présence continue à votre domicile

NOS SERVICES : Les services confort



Maison

Entretien courant,
Nettoyage de printemps,
Courses,
Petits travaux de couture,
Soins et promenade des animaux de compagnie...



Jardinage

Tonte de pelouse,
Taille de haies,
Préparer et nettoyer les sols,
Petite maçonnerie,
Déneigement des allées et abords



Bricolage

Petites réparations,
Installation de matériel,
Montage et démontage de mobilier,
Aide au déménagement et emménagement



Loisirs

Sorties en groupe à la journée, à la demi-journée,
Repas festifs
Vacances
Activités / Ateliers

UNE INTERVENTION A DOMICILE, C'EST :

Votre logement est aussi le lieu de travail de l'aide à domicile

- 1 salarié sur 9 est victime d'accident du travail chaque année.
- La fréquence des accidents est supérieure de près de 2 fois à celle du BTP.
- 62 % des accidents ont lieu en manipulant des objets ou mobilisant des personnes.
- 29% des accidents sont des chutes de plain-pied ou de hauteur.
- Les accidents de travail lors des trajets sont 3 fois plus nombreux que la moyenne.



Cette plaquette a été réalisée par le Comité de suivi et de réflexion des prestataires de l'Aide à Domicile Rhône-Alpes animé par la Carsat Rhône-Alpes.

PACTOOL_0016 - Création & Impression Carat Rhône-Alpes Crédits photos : Gettyimages.com

Bénéficiaires et Familles

L'intervention d'une AIDE À DOMICILE



Ce que vous pouvez faire pour garantir la qualité de service tout en préservant la santé de l'aide à domicile

PLAQUETTE PARTENARIALE

Pour éviter à votre aide à domicile le mal de dos, le stress, les chutes, les mauvaises postures, les réactions allergiques...

LES HORAIRES

- ⌚ Pour être à l'heure chez vous, il faut partir à l'heure du domicile précédent :
 - Votre aide à domicile intervient chez plusieurs bénéficiaires dans sa journée
 - Des aléas peuvent survenir : circulation, transport en commun, difficultés chez un bénéficiaire.
- ⌚ Acceptez une souplesse dans les horaires.



L'ENTRETIEN

- 🧹 Avec du matériel en bon état et des produits sains, le travail est facilité
 - Aspirateur avec fil assez long, en bon état et avec un manche réglable
 - Repassage avec une table à repasser réglable en hauteur
 - Produits entretien et produits alimentaires séparés.
 - Balai espagnol
- 🧺 Mettez à disposition du matériel adapté : une liste peut être fournie.



LES COURSES

- 🛒 Eviter de porter gagné du temps :
 - Chariot avec 3 roues
 - Courses et quantité planifiées
 - Laverie avec caddie.
- 🛒 Limitez les stocks au nécessaire.



L'AIDE À LA TOILETTE

- 🚽 Dans une salle de bain aménagée, le travail est plus sûr :
 - Dans la douche, barre d'appui, siège, accès aux robinets
 - Au sol, tapis anti-dérapant
 - Eclairage et aération.
- 🧻 Equipez votre salle de bain.

LE LOGEMENT

- 🏠 Dans un espace dégagé, le travail est plus rapide :
 - Lit dégagé du mur ;
 - Pièces désencombrées ;
 - Logement aéré.
- 🏠 Dégagez les accès, retenez vos animaux, évitez de fumer.

VOTRE AIDE À DOMICILE EST LÀ POUR :

- ✅ Effectuer des tâches définies au préalable
- ✅ Être à l'écoute de vos besoins
- ✅ Veiller sur votre confort
- ✅ Coordonner ses actions avec les autres services de soins à domicile



- L'aide à domicile répond de son travail à son employeur
- Il (elle) vient aider le seul bénéficiaire
- Si besoin de prestations complémentaires, questionner le responsable

La prestation se prépare avec la structure. Demander conseil sur les bonnes pratiques d'intervention.

NOS VALEURS

Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux

Le respect de ses biens

Le respect de son espace vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité

Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé

Le respect de la confidentialité des informations reçues

Le libre accès aux informations contenues dans son dossier

SPAD est attentif

Aux problèmes de maltraitance

Aux situations pouvant vous mettre en danger physiquement ou psychologiquement

Réalise un signalement si nécessaire auprès des autorités compétentes

SPAD met en place

Une intervention « **individualisée** » en fonction de vos besoins

Une action coordonnée avec les autres professionnels

INFORMATION AIDANT :

L'espace prévention a mis en place un projet qui a comme finalité de soutenir et accompagner l'aidant « avec ses joies, ses peines, ses envies » et pas seulement l'aidant dans sa fonction, mais également pour leur proposer des temps de répit, participer à leur qualité de vie. Vous êtes proche aidant, « La lampe de l'aidant » vous propose :

- Un accompagnement individualisé,
- De multiples activités de détente à la carte,
- Une fois par mois, démonstration de matériel technique pour voir, comprendre et faire...
- Une co-construction d'un projet d'aide au répit.

INFORMATION MédisysRH et Famille :

(Vos codes d'accès sont également indiqués sur votre facture (en haut à droite)).

Vous trouverez sur votre espace : votre planning, le montant de vos factures, l'extrait de votre compte et diverses informations liées à nos services.

Nous vous rappelons que les plannings sont communiqués 7 jours avant la fin du mois précédent. Dans la mesure du possible, merci de nous communiquer vos remarques et demandes de RDV avant que nous vous transmettions votre planning.

Si vous souhaitez modifier les horaires ou annuler une intervention, merci de nous en informer 3 jours avant (Jours ouvrés). A défaut, l'intervention sera facturée, sauf en cas d'hospitalisation urgente.

Aide à domicile, un métier au cœur de votre vie quotidienne

Avec des compétences professionnelles

Dans l'exercice de ses fonctions, l'aide à domicile est capable :

D'entrer en relation avec votre entourage médical

D'exécuter les tâches courantes de la vie quotidienne et d'effectuer vos démarches simples dans les services de voisinage

De contribuer au confort et au maintien de votre hygiène corporelle, tout en restant dans les limites de ses compétences

D'assurer une présence responsable auprès de vous

D'apporter une aide au maintien de votre autonomie et des liens sociaux

D'établir ou de maintenir les liens indispensables avec votre entourage proche

L'aide à domicile

Respecte votre vie privée, vos habitudes de vie et vos droits

A une obligation de discrétion

L'aide à domicile vous apporte

Une aide matérielle

Travaux de ménage, entretien du linge

Gestion du réfrigérateur et préparation des repas

Courses, aide aux démarches extérieures, transport accompagné et aide à la mobilité

Ouverture et fermeture des volets

Une aide physique

Aide à l'habillage, aide à la toilette, aide à l'appareillage

Lever et coucher, transferts

Stimulation

Aide au repas, à la prise de médicaments

Aide au bien-être physique et esthétique

Une aide morale

Signalement de dégradation ou de changement de comportement

Aide et soutien psychologique

Dialogue, écoute, lecture

Accompagnement loisirs, coordination avec les familles

Les tâches qui ne relèvent pas des compétences de l'aide à domicile

Les soins infirmiers, la préparation des médicaments

Les opérations bancaires ou postales à caractère financier, en substitution du bénéficiaire

Les gros nettoyages, les gros entretiens, le jardinage, les travaux d'extérieur : assurés par d'autres salariés de SPAD



Notre mode d'intervention

SPAD est l'employeur des aides à domicile. Vous n'avez aucune démarche à faire.

Lors de la première visite chez vous, nous préparons ensemble les jours d'intervention.

Nous assurons un suivi régulier de nos interventions à votre domicile.

Nous mettons en place des coordinations avec l'ensemble des acteurs qui interviennent chez vous.

Documents à nous donner



Photocopie de la carte d'identité ou du livret de famille

Votre numéro de sécurité sociale complet

Votre courrier pour votre prise en charge



Vos factures peuvent être prélevées tous les mois

Votre engagement

Vous devez



Remplir le dossier d'inscription
Nous fournir vos notifications à jour de la CARSAT, du Département, de votre mutuelle, de la CPAM...sans justificatif de votre part, nous serons obligés d'appliquer le plein tarif.
Lire votre contrat



Signer la feuille de présence à la fin de l'intervention pour les frais de déplacements ou fiches mutuelles



Laisser bien en vue votre badge pour que votre aide à domicile puisse pointer son intervention directement sur son téléphone

Laisser l'accès et mettre à disposition du matériel pour le ménage

Respecter les jours, les horaires, et la durée des interventions programmées



Il est parfois difficile de comprendre l'organisation et la gestion des plannings d'intervention gérés par notre équipe administrative. Concernant le délai de prévenance pour nos interventions à votre domicile, il est de 3 jours ouvrés pour faire le décompte. Les jours ouvrés : Du lundi au vendredi, hors jours fériés et aux horaires d'ouverture de SPAD de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30.

Ci-dessous, un tableau récapitulatif à conserver :

Jour concerné par une annulation d' intervention	Dernier jour pour prévenir SPAD
lundi	mercredi
mardi	jeudi
mercredi	vendredi
jeudi	lundi
vendredi	mardi
samedi	mercredi
dimanche	mercredi

Le respect de ses délais nous permet de faire les remplacements et modifications de plannings, dans les meilleures conditions possibles, notamment en avertissant les aides à domicile de ces changements.

Ces délais sont rallongés quand un week-end ou un jour férié s'intercalent car les bureaux de SPAD étant fermés, il n'y a aucune modification de planning possible. Aussi, si un jour férié vient s'insérer dans la semaine, il faudra alors reculer de 1 jour votre demande d'annulation.

Exemple : je veux annuler un vendredi mais le mercredi précédent est un jour férié, il faudra appeler SPAD le lundi au lieu du mardi.

Si ce délai de prévenance n'est pas respecté, vous serez facturé à taux plein, c'est-à-dire à 28€ TTC/H.

En effet, le Conseil Départemental et autres organismes refusent de prendre en charge une heure qui n'a pas été effectuée.

Exemple : vous avez une participation de 2€ sur les 22€ du Conseil Départemental. Pour vous, cette somme est minime mais il ne faut pas oublier que le Conseil Départemental finance le complément de 20 €.

Facturer au Conseil Départemental, une prestation qui n'a pas eu lieu s'apparenterait à du détournement de fonds publics.



Si vous le souhaitez, vous pouvez nous confier les clés de votre domicile ; elles seront placées dans un endroit confidentiel.



Pour l'intervention d'une garde de nuit, nous vous demandons de prévoir un lit pour votre aide à domicile.

Nous vous demandons votre avis une fois par an avec un questionnaire de satisfaction.



Vous êtes mécontents, vous avez une question, une demande particulière : appelez-nous, nous sommes à votre écoute.



Notre engagement



Vous conseiller sur les prises en charges possibles auxquelles vous pourriez avoir droit.

Répondre au mieux à vos attentes et à besoins

Respecter nos engagements Handéo



Pour les personnes entrant dans le cadre (PCH, GIR 1, GIR 2, GIR 3) :

En cas d'absence de votre aide à domicile, nous vous proposons un remplacement en respectant les délais définis par votre cotation. Un n° de téléphone d'astreinte dédié sera communiqué par SPAD.

0 : pas de remplacement

1 : remplacement dans la semaine

2 : remplacement dans la journée

3 : remplacement dans la demi-journée

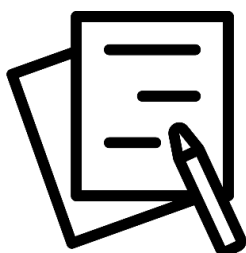
4 : remplacement dans l'heure qui suit l'horaire prévu



Pour ceux et celles ne rentrant pas dans le cadre ci-dessus, nous vous proposons des remplacements en fonction de nos disponibilités.



Une fois par an, un bilan sera réalisé à votre domicile.



Nous vous envoyons une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.

Les tarifs TTC 2024

Interventions pour les + 70 ans

Avec une prise en charge du Conseil Départemental :	Semaine	Dimanche et férié
APA - ASPH - ASPA	maximum selon notification 23,50 €	
PCH	reste à charge 0 €	
+ Frais de dossier annuel : 29 €/58€		

Sans prise en charge et pour les plus de 70 ans	Semaine	Dimanche et férié
	29.00 €	43.50 €
+ Frais de dossier annuel : 29 €/58€		

Avec une prise en charge de :	Semaine	Dimanche et férié
CARSAT } de 60 ans	26.30	29.50
Mutuelles } + 70 ans Assurances	26.30	X
Pas de Frais de dossier annuel		

Frais de transport : **1.10 €/km** (à la demande du client)

TVA à 5,5%

Garde de nuit en semaine - forfait 22^h - 7^h : 160€

Garde de nuit sur le WE et jour férié : 200€

Garde de WE - du vendredi 18^h au dimanche 18^h : 950€

Forfait semaine - du samedi 8^h au dimanche 18^h : 2.950€ (majoration si jour férié supplémentaire)

Avec un plan d'aide du département :
possibilité d'obtenir une aide financière au

Les tarifs TTC 2024

Interventions pour les - 70 ans

Emplois familiaux	Semaine	Dimanche et férié
	30.00 €	X
+ Frais de dossier annuel : 31 €/62€		

Avec une prise en charge de : PCH	Semaine	Dimanche et férié
	reste à charge 0 €	
+ Frais de dossier annuel : 31 €/62€		

Avec une prise en charge de :	Semaine	Dimanche et férié
	CPAM } à partir CARSAT } de 60 ans	26.30
Mutuelles } Assurances } - 70 ans	26.30	X
Pas de Frais de dossier annuel		

Frais de transport : **1,30 €/km** (à la demande du client)

TVA à 10%

Garde de nuit en semaine - forfait 22^h - 7^h : 160€

Garde de nuit sur le WE et jour férié : 200€

Garde de WE - du vendredi 18^h au dimanche 18^h : 950 €

Forfait semaine - du samedi 8^h au dimanche 18^h : 2 950 € (majoration si jour férié supplémentaire)



Avec un plan d'aide du département :




possibilité d'obtenir une aide financière au

SPAD 88 bis rue de la République - 73 200 ALBERTVILLE - 04 79 37 49 55 - contact@services-spad.com - www.services-spad.com

SERVICES CONFORT POUR TOUS TARIFS 2024

MAJ 21/12/2023

SERVICES PERSONNALISES		TTC/h/pers.
	SPAD édair (30 minutes maximum)	15.00 €*
	SPAD express (2h maximum)	30.00 €
	SPAD nettoyage +	50.00 €
	Transport accompagné (Rendez-vous médical, courses...)	35.00 €

JARDI-BRICO		TTC/h/pers.	
	Jardinage courant	72.00 €	
	Jardinage "spécifique" (élagage, taille haie > 3m...)	Forfait	
	Bricolage	72.00 €	
	Déchetterie	Forfait déchetterie inférieur à 500kg	80.00 €
		Forfait déchetterie supérieur à 500kg	140.00 €
		Supérieur à 1 tonne	sur devis




Pour chacune des prestations ci-dessus un forfait sera facturé de la manière suivante :

Forfait de déplacement :








- Rayon inférieur à 20 km autour d'Albertville : **17€ TTC**

- Rayon supérieur à 20 km autour d'Albertville : **1.00€ TTC / km** (calcul de Mairie à Mairie)




Frais de facturation : 6€ TTC

LOISIRS		TTC/pers.
	Sortie journée	75.00 €
	Vacances (5 jours)	550.00 €
	Covoiturage sur Albertville (rayon de 15 km)	12.00 €

PRECONISATIONS : produits et matériel conseillés pour les aides à domicile

PRODUIT	USAGE	INTÉRÊT
PRODUITS		
Vinaigre Blanc  <small>© Intelligolotos</small>	<ul style="list-style-type: none"> - Désinfectant - Détartrant - Désodorisant - Efficace pour WC, cuisine, salle de bain, vitres, surfaces carrelées - Peut être utilisé pur ou dilué 	<ul style="list-style-type: none"> - Faible dangerosité - Très bon marché
Savon noir liquide  <small>© Victorvancea</small>	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoie en profondeur - Fait briller - Excellent détachant - Détergent - Dégraissant 	<ul style="list-style-type: none"> - Faible dangerosité - D'origine 100 % naturelle - Bon marché
MATÉRIEL		
Lavettes en microfibre  <small>© Geegrafika</small>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour le dépeussierage - Pour le nettoyage des vitrages 	<ul style="list-style-type: none"> - Fixation des salissures grâce à la composition alvéolée - Limitation de l'utilisation de produits chimiques - Limitation des gestes répétitifs - Lavables en machine, réutilisables et économiques
Système d'essorage intégré au seau  <small>© S. ScottUnikam</small>	Lavage à l'humide	<ul style="list-style-type: none"> - Limitation des mouvements des poignets à l'origine de douleurs (une aide à domicile peut totaliser 300 essorages de serpillère par jour) - Nettoyage facilité et plus efficace grâce au manche télescopique - Limitation de la flexion du rachis grâce au système d'essorage - Limitation du contact cutané direct avec le liquide de nettoyage
ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)		
Gants de ménage  <small>© Bombaert</small>	De préférence sans latex - Lors de la manipulation de produits chimiques - Lors de nettoyage de surfaces potentiellement contaminées (toilettes, chaises percées...)	<ul style="list-style-type: none"> - Pour limiter le contact cutané avec les produits chimiques - Pour protéger du risque biologique - Protection des poignets pour les gants avec manchettes
Chaussures  <small>© Croc™</small>	De préférence avec une lanière pour bien maintenir l'arrière du pied	Pour éviter le risque de chute (semelles antidérapantes)
Tablier/blouse  <small>© A. Zalachin</small> <small>© A. Popov</small>	En coton pour les activités de ménage, d'aide au repas et autres, qui doit être changé tous les jours, lavage en machine à 60 °C En plastique (jetable) pour les aides à la toilette, les changes, l'accompagnement à la douche L'usage est ponctuel et doit être changé chez chaque client	<ul style="list-style-type: none"> - Protection vis-à-vis des produits chimiques et des liquides biologiques - Protection contre les salissures

PRODUITS À ÉVITER

PRODUIT	PEUT PROVOQUER
Nettoyants multiusages  <small>© Gardella</small>	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) ; des irritations respiratoires - Des maux de tête et des nausées (aérosols)
Eau de Javel  <small>© L. Santaos</small>	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) - Associée à d'autres produits, elle peut dégager des vapeurs toxiques Pure, elle ne contient aucun tensio-actif, donc ne nettoie pas Ne doit pas être diluée dans l'eau chaude Ne doit pas être mélangée à un autre produit, ni déconditionnée
Nettoyants pour four  <small>© A. Ugoronkov</small>	- Des brûlures au niveau des yeux et de la peau (contact direct) ; des irritations respiratoires - Des maux de tête et des nausées (aérosols)

CONSIGNES GÉNÉRALES

Éviter les produits étiquetés :

anciens symboles et indication de danger,

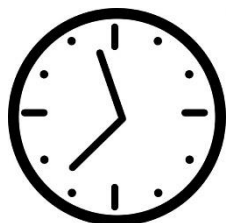


nouveaux pictogrammes de danger



Travailler dans un milieu aéré,
 Respecter les consignes de dilution,
 Veiller à ce que les produits soient toujours étiquetés, même s'ils sont reconditionnés,
 Porter les EPI recommandés (gants...).

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES



Nos horaires d'intervention au domicile

De 6h00 du matin à minuit 7 jours sur 7



Notre service d'astreinte spécifique réservé aux bénéficiaires relevant d'Handéo. Un n° de téléphone vous sera communiqué

Du lundi au vendredi

De 06h00 à 08h00

De 12h00 à 13h30

De 16h30 à minuit

Week-ends et jours fériés de 06h00 à minuit

€



Votre devis

Un devis gratuit précise le coût moyen mensuel des prestations et les conditions générales d'application. Si un organisme financeur a déjà pris en charge votre dossier, le devis reprend les mêmes informations.



Votre contrat

Un contrat de prestation définit les conditions générales d'intervention à votre domicile et permet de personnaliser les prestations de service. Il répond aux exigences de la loi du 2 janvier 2002 (rénovant l'action sociale et médico-sociale fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes).



Votre facture

Une facture mensuelle vous est adressée tous les 10 du mois.

Vous vous engagez à régler votre facture dès sa réception avec le mode de paiement qui vous convient :

- En espèces
- Par chèque à l'ordre de SPAD
- Par Prélèvement automatique
- Par Virement bancaire
- Par Chèque Domicile
- Chèque Logis Service
- Ticket Social
- Ticket Emploi Domicile
- Chèque Domicile Liberté
- Chèque Sortir Plus

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

I - Organisation institutionnelle

Article 1

Les clients peuvent proposer leur candidature pour être associés à la catégorie « bénéficiaire » avec une participation financière de 20 €.

Annuellement, une enquête de satisfaction est envoyée à chaque client.

Article 2 : Modalités d'accueil

Les clients de **Service Présence Aide à Domicile** peuvent accéder à l'accueil aux heures d'ouverture du public ou sur rendez-vous. Ils doivent respecter le fonctionnement du service et la confidentialité.

Article 3 : Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

Sûreté des personnes

Afin d'assurer la sécurité maximale de l'aide, les salariés sont formés, notamment, au secourisme et à la manutention des personnes. Plus généralement, un plan de formation et de développement des compétences est mis à jour chaque année.

En particulier, des stages de formation continue sont régulièrement organisés sur le secourisme, la manutention des personnes âgées et/ou handicapées, l'aide à la

toilette, la relation d'aide, le matériel médical, la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées.

Plusieurs aides à domicile sont titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale.

Le suivi des salariés est assuré par des responsables de secteur qualifiées, sous l'autorité de la direction.

Afin d'assurer la sécurité des personnes aidées et du personnel, les salariés observent des règles d'hygiène rigoureuses : port de blouse et de gants appropriés obligatoire, ce matériel étant fourni par SPAD.

Le plan de prévention des risques sanitaires, dit « Document unique », est régulièrement mis à jour par la direction, en concertation avec la Médecine du travail.

Lorsque la sécurité de la personne aidée et/ou des salariés le nécessite, Service Présence Aide à Domicile est en droit d'exiger la mise en place de matériel médicalisé dans le cadre de son intervention (lit médicalisé, soulève-malade ou autres).

Sûreté des biens et des personnes : gestion des clés

Lorsque les personnes aidées vivent seules et/ou ne peuvent se déplacer pour ouvrir la porte aux intervenants, **Service Présence Aide à Domicile** peut être amené à détenir un ou plusieurs jeu(x) de clés du client (au maximum un par intervenant) pendant toute la durée de l'intervention.

Afin d'assurer la sécurité des personnes aidées et de leurs biens, une procédure de gestion des clés est mise en place.

- Autorisation écrite, détaillée, datée et signée par le client ; document daté et signé par chaque salarié détenteur d'une clé pendant la durée de son intervention
- Registre et codification des clés, compartiment sécurisé spécifique de conservation des clés et du registre correspondant dans les bureaux de **Service Présence Aide à Domicile**
- Les noms et coordonnées des autres personnes détentrices de clés (famille, voisin, concierge, médecin traitant...) sont inscrits sur le cahier de liaison du client, laissé à son domicile.

Sûreté des biens matériels

Le personnel est tenu de maintenir, en bon état, le matériel fourni par le client ou la structure, pour l'exécution de son travail. Il ne doit pas utiliser ce matériel à d'autres fins. Il est interdit d'emporter des objets appartenant à SPAD ou aux personnes aidées, sauf sur autorisation.

Sûreté des biens et des personnes : assurance et locaux

Service Présence Aide à Domicile a souscrit à une assurance Responsabilité civile. Au domicile des clients, comme dans les bureaux de **Service Présence Aide à Domicile**, il est formellement interdit de toucher aux fils ou appareils électriques sans prendre les précautions d'usage.

Article 4 : Dispositions relatives aux transferts et déplacements

Les clients sont aidés à leur domicile

Dans le cadre de leur mission écrite et uniquement dans ce cadre, les salariés du service peuvent transporter les clients dans leur propre véhicule, à condition de pouvoir justifier à tout moment de la validité de leur Permis de conduire, de l'assurance et du contrôle technique de leur véhicule.

Service Présence Aide à Domicile a souscrit une assurance responsabilité qui ne couvre que les personnes transportées par les salariés dans le cadre de leur mission. Les salariés de **Service Présence Aide à Domicile** ne sont pas autorisés à utiliser le véhicule d'un client.

Seuls les trajets effectués au profit du client (courses, transport) sont facturés en sus à l'intéressé. Tous les autres déplacements des salariés sont inclus dans le tarif horaire de l'intervention.

Article 5 : Mesures en cas d'urgence

En cas **d'urgence**, dans le cadre des interventions à domicile, l'intervenant doit appeler le **SAMU** ou le Médecin traitant et prendre le cas échéant les premières mesures d'urgence appropriées à la situation.

Article 6 : Mesures en cas de maltraitance ou de violence constatées par le salarié, celui-ci doit :

En cas de maltraitance ou de violence, le salarié doit en informer sa Responsable de secteur ou à défaut directement :

► **L'antenne Allô Maltraitance des Adultes Agés (ALMA) de Chambéry :**

T : 09 83 48 99 18 tous les lundis de 14 heures à 17 heures et tous les jeudis de 9h30 à 12h30.

► **Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger (SNATED) :**

T : 119 disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En dehors de ces horaires, vous pouvez contacter le numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977.

► **Le numéro d'urgence accessible aux déficients auditifs :**

T : 114. Il suffit de taper « 114 » par SMS ou fax, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Mesures de soutien : les salariés de **Service Présence Aide à Domicile** bénéficient régulièrement de groupes de parole animés par une psychologue formée en gérontologie et d'un accompagnement par l'encadrement

II - Les droits et obligations de chacun

Article 7 : Droits et libertés de la personne aidée

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par Service Présence Aide à Domicile, dans le respect de la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » (voir page 23).

Toute personne aidée par SPAD, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, peut faire appel à une personne qualifiée, choisie sur une liste établie par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

Cette « personne référente » doit rendre des comptes de ses interventions :

- au Préfet
- au Président du Conseil Départemental
- à la personne aidée
- à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article 8 : Obligations de la personne aidée

Conformément à la Charte ci-dessus nommée, chaque personne aidée doit respecter les obligations suivantes :

Le respect des conditions de prise en charge fixées par les prescripteurs

Le respect des termes du contrat de prestation signé, dont l'obligation de signaler tout changement au service dans les plus brefs délais

Le respect du personnel d'intervention

Le respect des principes élémentaires d'hygiène et la mise à disposition du matériel nécessaire à l'intervention

Le respect mutuel des droits (intimité, vie personnelle)

Le respect du champ de compétences de son ou de ses intervenant(e)s (par exemple, une aide à domicile ne peut pas réaliser le nettoyage d'une cave ou le lessivage d'un plafond)

L'engagement à signer la fiche d'heures à remettre à l'aide à domicile dans les délais fixés dans le contrat de prestation : ce feuillet sert à l'établissement des paies et des factures ; en aucun cas le client ne signe un état vierge de toute notation

Le respect des biens et des locaux de **Service Présence Aide à Domicile**

Article 9 : Obligations du service

Dans le respect des dispositions du Code de l'action sociale et des familles et de la Charte, **Service Présence Aide à Domicile** s'engage à :

Fournir les conseils sur les prises en charge possibles

Répondre au mieux aux attentes et aux besoins de chaque client dans les plus brefs délais

Fournir un contrat de prestation définissant les objectifs et la nature de la prestation, conformément au plan d'aide et à la prise en charge éventuelle ; et un devis tenant compte de(s) prise(s) en charge prévue(s)

Respecter les horaires fixés et les faire respecter par l'ensemble du personnel

Assurer le remplacement du personnel dans un délai maximal de 48 heures et informer le client de tout changement de personne et/ou de planning dans le cadre de ce remplacement

Assurer compétence et qualité de service pour l'ensemble du personnel

Fournir, conformément à la législation en vigueur, une attestation fiscale annuelle pour chacun de nos clients ayant acquitté des règlements pour :

- l'aide au maintien à domicile ou pour
- les « services annexes » (bricolage, jardinage...).

Article 10 : Modalités de rétablissement des prestations

Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par le service, lorsqu'elles ont été interrompues, suivent la législation en vigueur et se conforment au contrat de prestation signé par le bénéficiaire.

Article 11 : Procédures administratives et judiciaires

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

III - Diffusion, élaboration et révision du règlement de fonctionnement

Article 12 : Diffusion et affichage

Le règlement de fonctionnement est remis à :

- la personne aidée ou
- à son représentant légal en annexe du livret d'accueil,
- à chaque salarié,
- à toute personne qui intervient à titre bénévole ou libéral pour information.

Il est affiché dans les locaux de la structure.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social, 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.

Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé, 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 qu'elle demande ou dont elle bénéficie
- L'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise ou d'accompagnement

La personne doit être également 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 par les personnes habilitées à le faire, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

Article 4 : Principe du libre choix ou du consentement éclairé de la personne

Dans le respect des décisions de justice ou de mesures de protection judiciaire et des décisions d'orientation

1. La personne aidée dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services de prise en charge existants.
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, de l'accompagnement, en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrés par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie, sur sa demande, des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que le client en exprime le souhait.

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

Dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation ou des procédures de révisions existantes en ce domaine, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elles bénéficient ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute ou d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte.

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 visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin

Chaque fois que cela est possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisée, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les 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.

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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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.

Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge ou à l'accompagnement et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcées, 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 dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisés 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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti 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

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les clients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.

Article 13 : Désignation de la personne de confiance

Le responsable de secteur vous demandera de désigner une personne de confiance de votre entourage :

► Qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, et qui pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions ;

► Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Protection des données personnelles

SPAD attache une haute importance au respect de la protection des données personnelles et de la vie privée de nos bénéficiaires, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrée en vigueur le 25 mai 2018.

SPAD met tout en œuvre pour sécuriser et protéger votre vie privée lors de la collecte et le traitement de vos données personnelles. Seules les données indispensables à la constitution de votre dossier vous seront demandées et collectées par SPAD.

A quoi vont servir les données ?

Les données collectées vont permettre entre autres :

- de planifier les interventions à votre domicile,
- de localiser votre logement,
- d'établir votre devis, vos factures,
- de rédiger votre fiche de missions outil indispensable à l'aide à domicile pour intervenir convenablement chez vous

Attention cette liste est réalisée à titre indicatif, elle est non exhaustive et est susceptible d'évoluer en fonction des besoins du service et de votre prise en charge par SPAD.

Qui sont les destinataires de vos données ?

L'équipe administrative de SPAD pour répondre à vos besoins, accéder votre demande et mettre en place les interventions à votre domicile

Le service facturation pour établir vos factures

Les organismes sociaux, les tutelles, curatelles... pour ceux qui en bénéficient

Combien de temps seront conservées vos données ?

Vos données seront conservées 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec SPAD.

En tant que client, vous pouvez à tout moment demander à consulter, rectifier ou supprimer les données vous concernant. Il faudra pour ce faire vous rapprocher de votre responsable de secteur qui vous expliquera la marche à suivre.

Identité et coordonnées de l'équipe RGPD

Muriel ALLOUA, directrice et gérante de SPAD est la responsable du traitement des données.

Marjorie BAUD est la référente RGPD au sein de la structure.

Gabriel SERRANO est en charge de la protection des données.

En cas d'insatisfaction, vous pouvez contacter la CNIL au : **01.53.73.22.22.**

Information sur la vidéosurveillance

Les particuliers ont régulièrement recours à des caméras pour sécuriser leur domicile, notamment pour lutter contre les cambriolages.

Attention, lorsqu'un particulier installe des caméras chez lui alors qu'il emploie, directement ou non, des personnels, **les caméras ne devront pas filmer les salariés en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle.** Ces dispositifs doivent respecter la vie privée des personnes filmées.

Attention à **ne pas porter atteinte à la vie privée des personnes filmées : respectez le droit à l'image** des membres de votre famille, de vos amis et de vos invités !

Si le dispositif est utilisé en dehors de la sphère strictement privée, par exemple parce que des personnes extérieures interviennent au domicile (aide-soignant, nounou, etc.), **il faut informer les personnes sur l'existence des caméras et le but poursuivi** (par exemple, par un affichage à l'entrée de la zone filmée, par une information dans le contrat passé avec l'employé de maison, etc.).

En cas de manquement à cette règle, le service s'autorise à arrêter toutes prestations à votre domicile.

Textes de référence :

- > Le règlement général sur la protection des données (RGPD)
- > Le code civil : Article 9 (protection de la vie privée)
- > Le code pénal : Article 226-1 (enregistrement de l'image d'une personne à son insu dans un lieu privé)

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES POUR VOUS CONSEILLER

La personne qualifiée vous informe et vous aide à faire valoir vos droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un rôle de médiation entre vous et l'établissement ou le service.

Le département de la Savoie n'ayant pas de personnes qualifiées, vous trouverez ci-dessous la liste des personnes qualifiées de la Haute-Savoie.

DOMAINE MEDICO-SOCIAL		
Personnes âgées		
BUGNARD Florence	bugnardf@gmail.com	04.50.51.49.14
DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06.12.20.96.85
LEPRINCE Brigitte	leprinceb@wanadoo.fr	04.50.69.67.73
PERREY Colette	colperrey@orange.fr	06.86.88.93.90
Personnes Handicapées		
JEANNE Yves	yves.jeanne@univ-lyon2.fr	06.73.51.88.06
MONFORT Annick	annickmonfort@sfr.fr	06.23.21.22.03
PERREY Colette	colperrey@orange.fr	06.86.88.93.90
ZILBER Jackie	jackie.zilber@orange.fr	06.26.27.84.62
Personnes en difficultés spécifiques		
PERREY Colette	colperrey@orange.fr	06.86.88.93.90
DOMAINE SOCIAL		
DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06.12.20.96.85
FONTANA Jean-Rolland	fontana.jean-rolland@orange.fr	04.50.68.88.64 06.17.14.28.36
MONFORT Annick	annickmonfort@sfr.fr	06.23.21.22.03
DOMAINE PROTECTION ENFANCE		
DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06.12.20.96.85
FONTANA Jean-Rolland	fontana.jean-rolland@orange.fr	04.50.68.88.64 06.17.14.28.36
MONFORT Annick	annickmonfort@sfr.fr	06.23.21.22.03

INFORMATIONS SUR VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner une personne de confiance.

Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux pour rendre compte de vos volontés.

Toute **personne** majeure peut désigner **une personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de **la personne**.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La **personne de confiance** peut assurer les missions suivantes : Vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. Être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Faire confiance c'est se sentir en sécurité dans la relation. Faire confiance à une personne, **c'est s'attendre à ce que ses comportements envers nous soient bienveillants et restent prévisibles**. Je fais l'hypothèse que la personne agira comme je l'attends, je peux prédire ses comportements.

Quelle est la différence entre une personne de confiance et la personne à prévenir? La **personne de confiance** peut être toute **personne** que vous connaissez suffisamment pour placer votre **confiance** en elle : parent, ami, médecin traitant ou médecin extérieur au CHR. La **personne à prévenir** a un rôle différent : elle **est** surtout la **personne** qui sera informée de votre présence au CHR.

En cas de conflit, d'évènement indésirable ou pour tout complément d'information

Vous pouvez contacter :



Isabelle FRISON-ROCHE, responsable du service SPAD, référente bientraitance au 04.79.37.49.55

Adresse : SPAD – 88 bis rue de la République 73200 ALBERTVILLE

Mail : i.frisonroche@services-spad.com

Site Internet : www.spad73.fr



- renouvellement de la certification prévue en décembre 2024.

Contactez **HANDEO** au **01.43.12.19.29**

Adresse : HANDEO - 14 rue de la Tombe Issoire 75014 PARIS

mail : caphandeo@handeo.fr

site Internet : <http://www.handeo.fr>



ANM Conso médiateur à la consommation : 01.42.33.81.03

Adresse : 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS

mail : contact@anm-mediation.com

site Internet : www.anm-mediation.com

Pour toute information liée au handicap

Maison Départementale des Personnes Handicapées Savoie (MDPH)



Contactez la **MDPH Savoie** au **08.00.08.00.73**

adresse : 110 rue Sainte Rose 73 000 CHAMBERY

mail : mdph@mdph73.fr

<http://www.mdph73.fr>

Le / /

Signature du bénéficiaire

Signature Responsable du service