

Sommaire

Bienvenue	2
Présentation de l'association	3
Le personnel	4
Les prestations	5
Pour nous contacter	6
Vos interlocuteurs	7
Prise en charge	8
Les responsables de l'association	9
Droits et libertés	10
Votre avis nous intéresse	10
Numéros utiles	11
Plan et moyens d'accès	12
Charte des droits et libertés de la personne aidée	13
Déontologie	14

Bienvenue

Madame, Monsieur,

**Vous venez de choisir notre association pour une intervention à votre domicile.
Nous vous remercions de votre confiance.**

Lors de nos premiers entretiens, nous vous avons fourni beaucoup de renseignements mais vous avez, aujourd'hui, d'autres questions à nous poser, d'autres renseignements à nous demander sur la structure qui intervient à votre domicile.

Le livret d'accueil que nous vous remettons a pour vocation de compléter votre information et de répondre aux diverses questions que vous vous posez.

Vous trouverez aussi un certain nombre de renseignements pratiques qui vous familiariseront avec notre organisation et les services à domicile en général.

Ce livret d'accueil a été élaboré dans le souci d'être en conformité avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

N'hésitez surtout pas à nous consulter.

NOTRE VOCATION

L'AJAD a pour principale vocation le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes handicapées dont elle a la charge, tout en respectant l'autonomie, les souhaits et la liberté de chaque personne aidée. Pour cela les interventions sont établies de façon appropriée à la situation personnelle de chaque bénéficiaire. Nous employons un personnel qualifié et régulièrement en formation professionnelle afin de répondre, au mieux, aux attentes de chacun. Les services de l'association s'adressent aux habitants de la commune de Joinville-le-Pont.

UN SERVICE GERE PAR UNE ASSOCIATION

Lorsque vous devenez client de notre service, vous devenez un des adhérents de l'association.

L'AJAD a été créée en 1965. Elle est régie par la loi du 1er juillet 1901, c'est une association privée à but non lucratif. Elle est dirigée par un conseil d'administration qui élit un président, un vice-président, un trésorier et un secrétaire.

Les membres de l'association se réunissent une fois par an en assemblée générale.

UNE ASSOCIATION RECONNUE

L'AJAD bénéficie d'un agrément "qualité" de l'Etat pour exercer son activité auprès des personnes âgées et handicapées.

Elle est autorisée à fonctionner, par arrêté préfectoral, pour son activité prestataire.

Elle adhère à la fédération nationale d'employeur l'U.N.A.(Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile)

NOTRE FINANCEMENT

Les ressources de notre association proviennent du produit de ses prestations, ainsi que des subventions de la ville de Joinville-le-Pont et du Conseil général du Val de Marne.

Notre association n'est pas de type caritatif, c'est pourquoi elle ne perçoit pas de dons.

DU PERSONNEL QUALIFIE A VOTRE SERVICE

Pour vous aider, l'association emploie des aides à domicile qui ont pour mission d'accomplir un travail matériel, moral et social contribuant à votre maintien à domicile.

Les activités de l'aide à domicile ne sauraient se limiter à des travaux ménagers. Elles permettent notamment aux bénéficiaires d'assurer leur autonomie et de maintenir des relations avec l'extérieur.

L'AIDE A DOMICILE

Les aides à domicile sont les salariées de l'Association. Elles disposent d'un contrat de travail et bénéficient de la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile.

Il existe trois catégories de personnels en fonction de leurs niveaux de formation :

Les agents à domicile interviennent auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de leurs activités (domestiques ou administratives simples)

Les employés à domicile interviennent auprès de personnes ne pouvant plus accomplir seules, momentanément ou non, les activités domestiques et administratives simples.

Les auxiliaires de vie sociale effectuent un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne. Elles aident à faire ou font seules les tâches que les bénéficiaires sont dans l'incapacité de faire seuls. Ces personnes ont un diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale.

Les aides à domicile interviennent
du lundi au vendredi
de 8 h à 19 h
le samedi matin
de 8 h à 12 h

en fonction des besoins définis et des possibilités du service.

LES ACTIVITES ASSUREES PAR LES AIDES A DOMICILE

LES ACTIVITES COURANTES

- l'entretien courant de votre habitation
- l'entretien du linge
- le repassage
- la préparation des repas
- l'aide à l'alimentation
- les courses
- l'aide à l'habillement
- l'accomplissement de démarches administratives simples
- l'accompagnement chez un médecin ou autres petits déplacements.
- le nettoyage des vitres peut être réalisé sous certaines conditions
(ouverture des fenêtres à la française - escabeau stable - matériel adapté)

Attention: le personnel ne fait pas les gros travaux de ménage

LES ACTIVITES SPECIFIQUES

Seules les auxiliaires de vie et les employés à domicile sont habilitées à :

- aider à la toilette
- donner des médicaments, à condition qu'ils soient préparés par un tiers.

»«»«»«»«»«»«»«»«

Le personnel de la structure sait adapter et coordonner son travail avec les autres entités et intervenants connus

L'association assure la continuité du service.

Elle s'engage à intervenir rapidement (sous 48 heures)

L'association met en place une évaluation régulière de la qualité du service rendu.

L'association peut vous proposer les services gratuits d'un psychologue

POUR NOUS CONTACTER

Par téléphone : Secrétariat : ☎ 01 49 76 60 85

Direction : ☎ 01 49 76 60 86

☎ 06 20 55 43 02

Lors d'un appel téléphonique, indiquez-nous le nom de l'aide à domicile qui intervient chez vous ou le nom de votre interlocutrice habituelle.

Aux heures d'ouverture des bureaux:

Du lundi au jeudi : de 8 h 30 à 12 h
de 13 h 30 à 17 h 30

Le vendredi : de 8 h 30 à 12 h
de 13 h 30 à 17 h.

Vous souhaitez être reçu rapidement :

- Téléphonnez et prenez rendez-vous au : 01.49 76 60 86

Vous avez des difficultés pour vous déplacer ou vous n'avez pas de moyens de transports :

- nous venons vous rencontrer à votre domicile, sur rendez-vous.

Par écrit :

- AJAD - 23, rue de Paris BP 83 – 94344 JOINVILLE-le-PONT cedex
- Courriel : aidedomicile@joinvillelepont.fr
- Télécopie : 01 48 89 76 05

POUR BIEN CHOISIR VOTRE INTERLOCUTEUR

<ul style="list-style-type: none">• Modifier le planning d'intervention• Modifier la nature de l'intervention• Demander le remplacement de notre intervenante• Demander des services complémentaires• Demander un plus grand nombre d'heures d'intervention	<p>Adressez-vous à :</p> <p>la directrice ou la responsable de secteur</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none">• Définir les tâches à accomplir et leur priorité• Etablir la relation avec votre médecin, votre aide soignante, votre infirmière ou avec les travailleurs sociaux	<p>Adressez-vous à</p> <p>votre intervenante</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none">• Régler vos factures• Demander des informations sur la facturation	<p>Adressez-vous à</p> <p>notre service comptable</p>
--	---

IMPORTANT :

Vous ne devez pas demander les coordonnées téléphoniques personnelles de votre intervenante

Vous ne devez pas confier de clefs sans que la responsable du service soit informée

LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE DE L'AIDE A DOMICILE

Le coût d'une intervention à domicile peut être pris en charge totalement ou partiellement en fonction de vos ressources, selon la participation du financeur principal.

Le tarif applicable est celui fixé par les caisses de retraite ou le département.

La structure est habilitée au titre de l'aide sociale, de l'A.P.A
Elle est conventionnée CNAVTS, CNRACL, RSI
Elle travaille en partenariat avec certaines mutuelles

Pour constituer un dossier de prise en charge, les principales pièces à fournir sont les suivantes :

- le dernier avis d'imposition (ou de non imposition)
- les justificatifs de vos revenus
- un relevé d'identité bancaire, RIP ou RICE
- un certificat médical
- copie de la pièce d'identité et de l'attestation vitale

La structure peut vous aider à assurer le montage et le suivi du dossier administratif; elle peut vous accompagner dans l'établissement des dossiers de demande de prise en charge financière.

Pour que la facture, qui vous sera adressée chaque mois, puisse être valablement établie, il vous est demandé de signer la fiche de vacation (heures d'arrivée et de départ) que vous présentera l'intervenante. C'est ce document qui atteste des heures réellement effectuées à votre domicile.

Vous pouvez régler :

- En espèces aux heures d'ouverture du secrétariat (un reçu est établi)
- Par chèque libellé à l'ordre de l'A.J.A.D
- Par prélèvement (les prélèvements sont effectués le 20 de chaque mois)
- Par virement bancaire
- Par CESU pré financé

En cas de refus de prise en charge, le coût total de la prestation sera facturé.

En application des textes en vigueur, vous bénéficiez d'une réduction fiscale égale à 50% des sommes que vous versez. A la fin de chaque année, une attestation vous est délivrée.

Un devis gratuit personnalisé peut être établi au siège ou à votre domicile

ORGANISATION DE L'ASSOCIATION

Le conseil d'administration

Docteur Daniel GEORGES : Président

Martine GIRAUD : Trésorière

Marie-Thérèse MABILLE : Secrétaire

Le personnel de l'association

L'équipe administrative

Liliane REUSCHLEIN : directrice

Nathalie GIACOMINI : plannings – suivi des prestations

Bernard JOURDAIN : comptable

Les aides à domicile, auxiliaires de vie

Elles sont au nombre de 20, employées à temps plein ou à temps partiel.

Le psychologue

DROITS ET LIBERTES

Tous les renseignements que vous avez fournis sont confidentiels.

Les données que vous nous avez fournies pour établir un dossier font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 16.01.1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant (art.26 de cette même loi).

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux.

Le personnel qui intervient à votre domicile est tenu à la plus grande discrétion et au respect la charte des droits et libertés des personnes aidées (arrêté du 8 septembre 2003).

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Pour être au plus proche de vos besoins et améliorer la qualité du service rendu, nous vous invitons à exprimer votre avis :

- en participant à l'assemblée générale annuelle de l'association à laquelle vous êtes invités.
- en exprimant votre point de vue lors de la visite de suivi qui est effectuée à votre domicile par la chargée d'évaluation
- en remplissant les enquêtes de satisfactions qui vous sont adressées

NUMEROS UTILES

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE **01 49 76 60 00**

CLIC 4 **01 42 07 08 71**
(centre local d'information et de coordination)

CONSEIL GENERAL DU VAL DE MARNE
Service Accueil et information **01 56 72 71 71**
Maison Départementale des Personnes Handicapées **01 43 99 79 16**

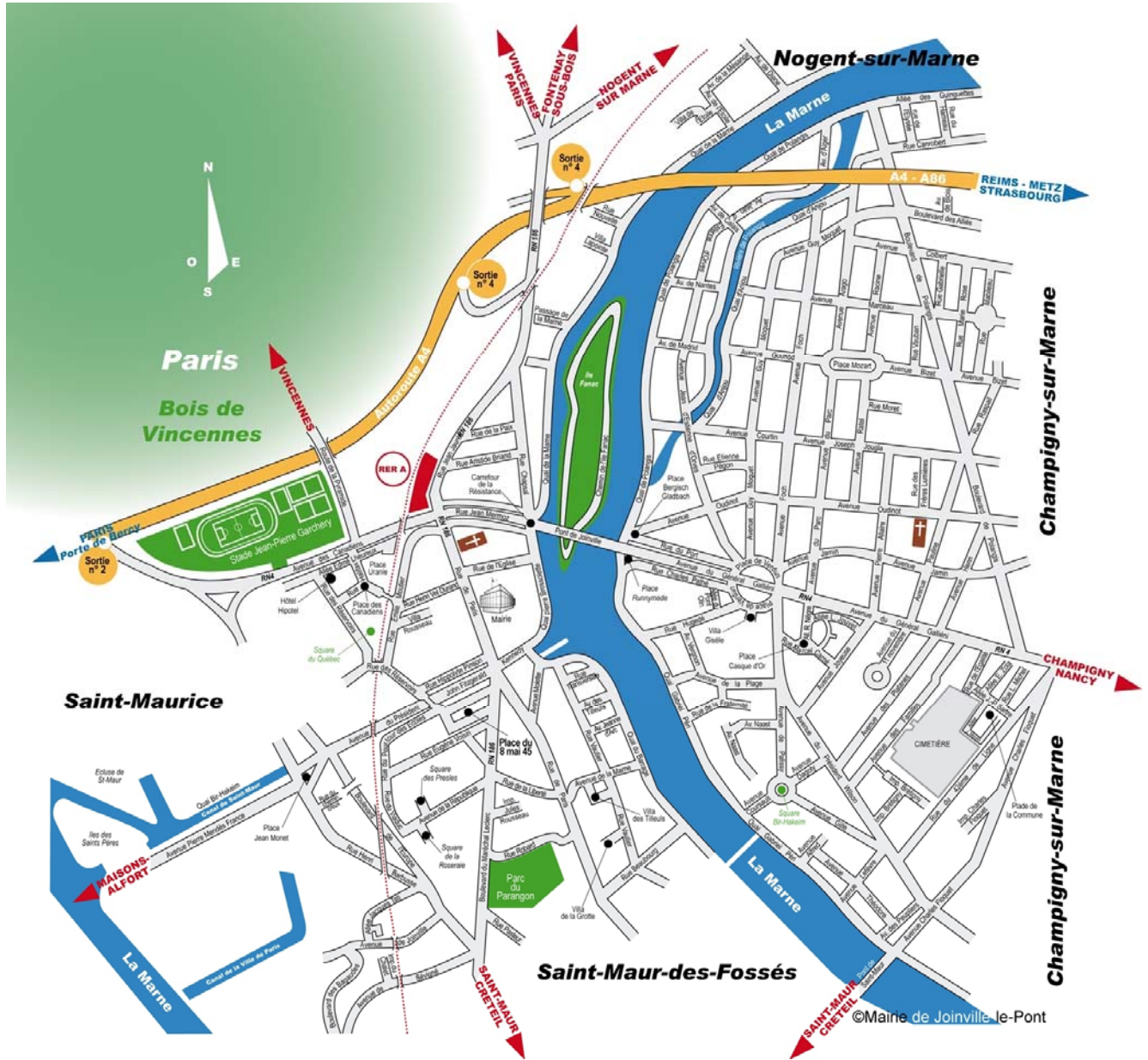
DIRECTION DEPARTEMENTALE D'ACTION
SANITAIRE ET SOCIALE **01 49 81 86 04**

POMPIERS **18**

SAMU **15**

POLICE MUNICIPALE **01 48 85 75 75**

PLAN D'ACCES AUX BUREAUX DE L'A.J.A.D



AJAD Hôtel de ville
23 rue de Paris
1^{er} étage

Accès par les transports en communs :

Bus : lignes 106 108 110 112 101 201 281 Arrêt : Gare RER Joinville-le-Pont

RER A : station Joinville-le-Pont

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

(art L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

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 oeuvrant 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.

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

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.

(Source : Journal Officiel n° 234 du 9 octobre 2003)

DEONTOLOGIE

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychologique, son niveau d'intégration sociale.

Elle érige en principes :

Une attitude générale de respect.

Cette notion implique de la réserve et de la discrétion, pour tous les salariés de l'association et à tout moment de la prestation.

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

- Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- Le respect de ses biens
- Le respect de son espace de 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

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique ou psychologique

Elle veille à la prévention de ces situations, réalise un signalement lorsque nécessaire et selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Une intervention "individualisée"

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

Elle assure la transparence de son action pour le client.

Dans tous les cas, l'entité veille à limiter son offre aux besoins des clients

Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un "référént" qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du client, par le référent, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.