04 92 24 82 03
www.alpage-services.fr

Alp'âge
autonomie

Livret d'accueil

Audio

VOTRE AGENCE ALP'AGE AUTONOMIE

Informations :

Agence **autorisée** pour l'assistance aux personnes par le Conseil Départemental des Hautes Alpes - (Agrément N°SAP520840331 obtenu le : 01/07/2010 et renouvelé le 01/07/2015) et **déclarée** auprès de la Direccte – unité territoriale des Hautes Alpes - Cité Desmichels - 05004 GAP Cedex

Nos horaires d'ouvertures :

Du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00
et de 14h00 à 18h00

Nos bureaux sont situés :

2 Boulevard Pierre et Marie Curie, 05000 Gap

Nous trouver :

Au rond-point des vaches !

Nous contacter :

Par téléphone au :

04 92 24 82 03

Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

En cas d'absence ou en dehors de ces horaires et pour des demandes sans caractère d'urgence, un répondeur téléphonique est mis à votre disposition. Celui-ci vous indique les coordonnées de l'agence, ses horaires d'ouverture, le N° de la permanence d'urgence. Votre message sera traité dès la réouverture des bureaux.

Par email à l'adresse suivante :

contact@alpage-services.fr

En cas d'urgence :

Pour appeler la permanence d'urgence téléphonez au :

07 68 05 82 42

Cette permanence d'urgence seulement, est assurée par un référent de votre agence, en dehors des heures d'ouverture de l'agence, y compris weekends et jours fériés.

Alp'âge
autonomie

LIVRET D'ACCUEIL
DESTINE A

POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

Vous avez choisi de faire appel à nos services, nous vous en remercions. Nous nous efforcerons au quotidien de vous accompagner dans les meilleures conditions possibles.

Afin de créer une relation de confiance et de clarté avec notre agence vous retrouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations clés sur :

- notre structure
- nos prestations
- notre mode d'intervention
- la mise en place de nos prestations
- notre fonctionnement
- nos tarifs
- les financements possibles
- notre charte qualité
- notre déontologie
- la charte des droits et libertés

Ce livret d'accueil vous informe de l'ensemble des dispositifs que nous proposons pour vous aider à mieux vivre chez vous malgré les difficultés que vous pouvez rencontrer.
Nous espérons que l'implication, le professionnalisme et le dévouement de notre personnel vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions. Une question, un doute, un mécontentement n'hésitez pas à nous contacter si besoin.

NOTRE STRUCTURE

Nous aurons plaisir à vous
accueillir dans notre agence située

2 Boulevard Pierre et Marie Curie, 05000 Gap

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

Plan d'accès :

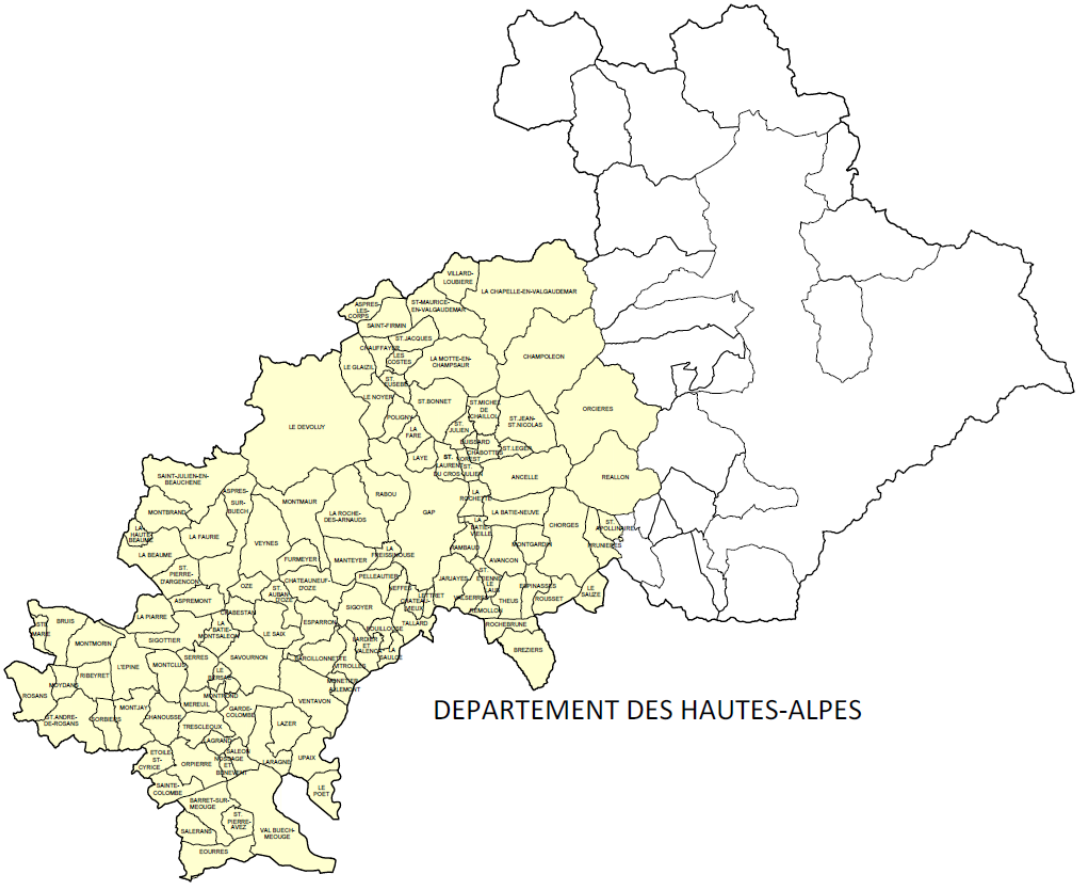
Période d'intervention :

Nous vous proposons :

- pour des prestations de confort des interventions du lundi au vendredi comprises entre 7h - 21h

- pour des prestations de maintien à domicile des interventions pouvant aller jusqu'à 7J/7 et 24h/24

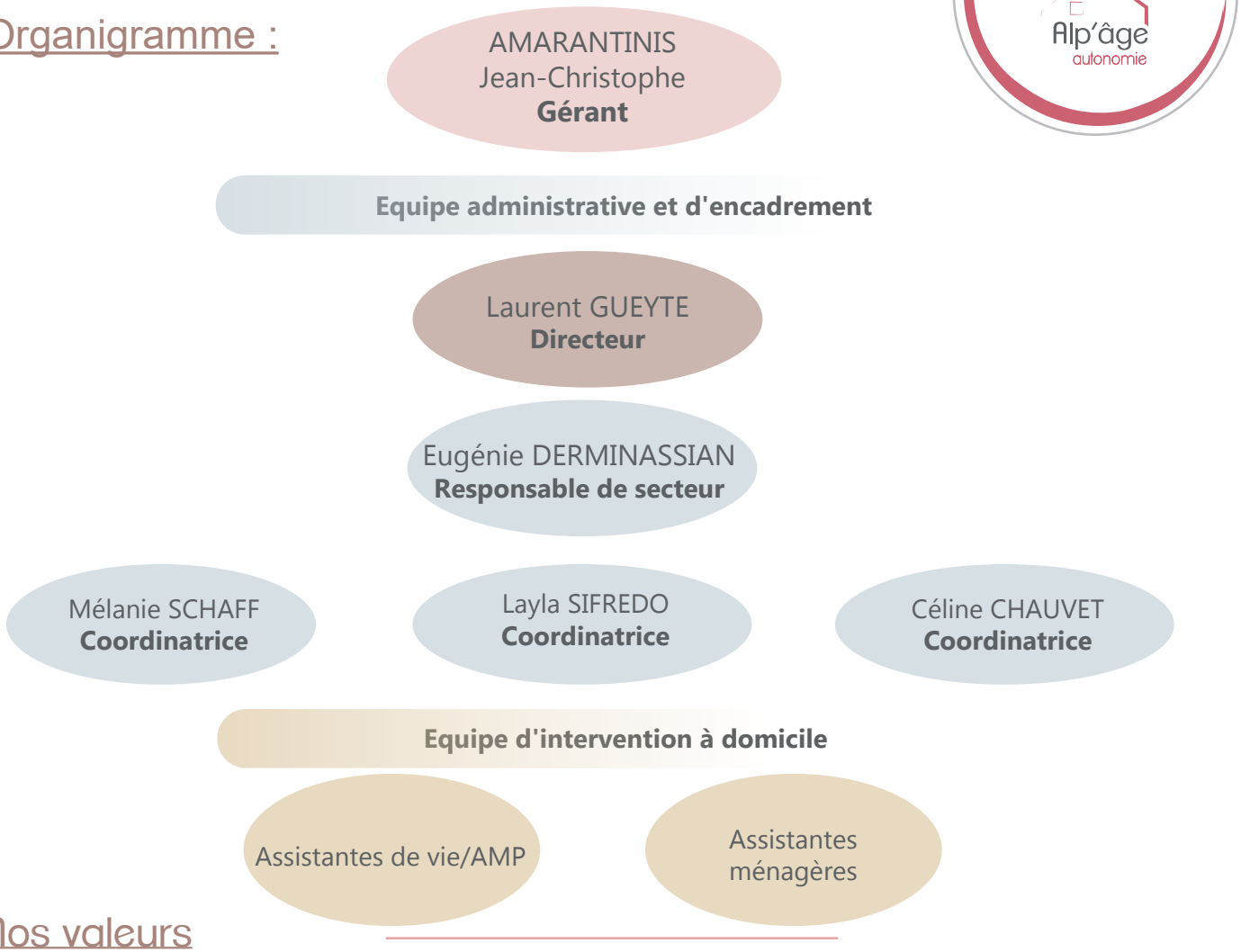
Zone d'intervention :



DEPARTEMENT DES HAUTES-ALPES

NOTRE STRUCTURE

Organigramme :



Nos valeurs

PARTAGE

Notre objectif est de vous assurer une prestation de qualité rigoureusement conforme à vos besoins et vos souhaits. Pour cela, nous privilégions le travail « main dans la main » avec vous, vos proches, votre médecin, votre infirmière...
c'est de ce partage omniprésent, d'expériences, de bonnes pratiques que nous tirons notre savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence !

PROFESSIONNALISME

Tous nos salariés passent par un processus de recrutement rigoureux permettant de valider leurs compétences professionnelles et leurs qualités relationnelles.
Tout salarié est accompagné, suivi, contrôlé tout au long de son parcours au sein de l'entreprise.
Tout salarié bénéficie du plan de formation continue instauré dans l'entreprise.

NOS PRESTATIONS

Quel que soit votre niveau de dépendance, nous adaptons nos prestations à vos besoins afin de vous permettre de demeurer chez vous en toute sérénité et sécurité.

AIDE À L'AUTONOMIE

AIDE MÉNAGÈRE

AIDE AUX REPAS

ACCOMPAGNEMENT VÉHICULÉ

TÉLÉ-ASSISTANCE

Nos prestations sont assurées par des professionnels rigoureusement sélectionnés pour leurs qualités humaines, leur savoir-faire et leur savoir-être. Notre personnel intervient pour vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne.

Nous vous proposons les prestations suivantes :

Service « Aide à l'autonomie » :

- Aide au lever et au coucher
- Aide à l'habillage / au déshabillage
- Aide à la toilette / Aide à l'hygiène
- Aide aux transferts
- Garde de jour / garde de nuit
- Aide à la promenade
- Aide aux activités sociales et relationnelles (stimulation intellectuelle, jeux, lecture)

Important :
Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments).

Service « Aide ménagère » :

- Entretien et hygiène du domicile (dépoussiérage, nettoyage, vaisselle, vitres…),
- Entretien et hygiène du linge (lavage, repassage, rangement du linge)
- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation)
- Préparation de repas

Important :
Nos assistant(e)s ménagèr(e)s ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols.

Service « Aide aux repas » :

- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation)
- Préparation de repas
- Aide à la prise des repas

Service « Accompagnement véhiculé » :

Pour vous aider dans vos déplacements, nos intervenants peuvent vous accompagner à pied ou au moyen d'un véhicule. Que ce soit pour un rendez-vous médical, la visite d'un proche, un rendez-vous chez le coiffeur nos intervenants vous permettent d'appréhender tous vos déplacements en toute sécurité.

L'accompagnements véhiculé c'est bien plus qu'un simple trajet !
C'est une aide complète avant, pendant et après. Nos intervenants prennent soin de préparer votre sortie. Ils vous accompagnent personnellement jusqu'au lieu de rendez-vous, peuvent rester à vos côtés si besoin, et vous raccompagnent ensuite à votre domicile.

Service « Téléassistance » :

Nous vous proposons via notre partenaire une solution de téléassistance "dernière génération". C'est une solution de téléassistance autonome, efficace, rassurante et sans contrainte.

NOTRE MODE D'INTERVENTION

Pour votre confort et la qualité de notre service, nous intervenons à votre domicile uniquement en mode :

PRESTATAIRE

Que des avantages pour vous !

Le mode prestataire est la solution la plus simple pour vous. Nous sommes l'employeur de l'intervenant qui se déplace chez vous, vous n'avez donc pas à vous occuper de la gestion administrative des intervenants (contrat, formation, gestion RH, paie).

En tant qu'employeur, nous sommes responsables du bon déroulement de la prestation. Plusieurs fois par an, nous organisons des visites de contrôle à votre domicile afin de vérifier la qualité des prestations.

Nous contrôlons les plages d'intervention de notre personnel au moyen d'un système de télégestion (appels gratuits depuis votre ligne fixe ou mobile).

Nous mettons en place à votre domicile un cahier de liaison permettant de garantir une bonne transmission des informations et une meilleure coordination des interventions avec vous-même, vos proches et/ou d'autres professionnels (médecin, infirmièr(e), kiné...).

Nous établissons chaque fin de mois, une facture détaillée des prestations réalisées.

Nous adressons chaque année une attestation fiscale pour vous permettre de déclarer les montants que vous avez payés sur l'année et vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux liés aux services à la personne (limites et conditions fixées par l'article 199 sexdecies du code général des impôts).

Nous désignons pour vous un référent :
(nom, prénom) .....

- Il est votre contact privilégié au sein de l'agence
- Il se déplace chez vous pour évaluer vos besoins et mettre en place l'aide que vous souhaitez.
- Il valide, au terme du premier mois, que le service rendu correspond bien à vos attentes.
- Il établit le planning des intervenants.
- Il veille, par des contacts réguliers, à la qualité du service qui vous est fourni.
- Il réadapte les prestations en fonction de l'évolution de vos besoins.

LA MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS

1- Evaluation personnalisée de vos besoins

1- Par téléphone ou à votre domicile, votre référent prend en compte votre demande et évalue avec vous vos besoins (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités).
Ce rendez-vous permet de prendre en compte vos habitudes de vie et des consignes de sécurité à appliquer aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

2- Etablissement du plan d'intervention personnalisé

2- Votre référent établit un plan d'aide personnalisé en tenant compte de tous les éléments collectés.
Il personnalise les interventions futures en tenant compte de vos besoins.
Il collabore également le cas échéant avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec vous.
Il vous oriente et vous accompagne dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations.

3- Validation du devis/contrat

3- Suite au rendez-vous à domicile, vous recevez une offre de service personnalisée complète comprenant :

- un devis gratuit (nature des interventions, leurs fréquences, les horaires, etc.)
- un contrat de prestations de service

4- Démarrage des prestations

4- Le jour de la première prestation votre référent vous présente le(s) intervenant(s) en charge des prestations à votre domicile.

Afin d'assurer une prestation de qualité, les intervenants reçoivent :
- une feuille de mission reprenant les tâches à effectuer à votre domicile.
- un planning prévisionnel des interventions.
- un cahier de liaison est complété à chaque intervention.

NOTRE FONCTIONNEMENT

La continuité de notre service

Pour les prestations d'aide à l'autonomie, nous sommes susceptibles d'intervenir chez vous du lundi au dimanche, de jour comme de nuit, et y compris les jours fériés.

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent.

Nous avons mis en place une astreinte afin de toujours rester joignables et pouvoir traiter l'urgence.

N° d'astreinte : **07 68 05 82 42**

Chaque intervenant est tenu de prévenir immédiatement le référent en cas de retard, d'absence, ou autre problème.

Pour les remplacements d'urgence, sans délai, le référent vous prévient par téléphone et met en place une solution de remplacement.

Pour un remplacement prévisible, tel que des congés,vous êtes prévenu par votre référent du remplacement de votre intervenant habituel.

En cas de nécessité, nous pouvons mobiliser rapidement un intervenant remplaçant. Dans le cas extrême où l'on ne peut pas fournir d'assistante de vie, le référent pourra faire appel à une autre structure agrée ou autorisée du secteur.

Quelle que soit la situation, le remplaçant est reconnaissable par le badge où est inscrit son nom et son appartenance à la société. Le référent l'aura préalablement informé des tâches à réaliser à votre domicile. Il complète le cahier de liaison pour mieux coordonner ses prestations.

L'amélioration continue de nos services

Notre engagement est de vous aider dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en oeuvre pour que la prestation à votre domicile améliore vos conditions de vie. Nous sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à ce titre nous avons besoin de votre avis :

- Vous recevrez plusieurs fois par an la visite de votre référent. C'est pour vous l'occasion de lui faire part de vos remarques.
- Chaque année vous recevrez une enquête de satisfaction. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées. L'ensemble de ces informations sera comparé et archivé d'une année sur l'autre.

NOTRE FONCTIONNEMENT

Une question, un doute... N'hésitez pas, appelez votre référent, il se charge de répondre à vos questions et de traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Gestion des plaintes et des réclamations : Nous nous engageons à traiter toutes vos réclamations, écrites ou orales et à vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

Recours possibles en cas de litige : En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

Monsieur José ORSINI
06 14 32 12 56
personnequalifiée05@gmail.com

Madame Catherine PATTE-RULFO
06 80 36 37 93
personnequalifiée.hautes-alpes@gmail.com

Service de Médiation à la consommation: Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, vous pouvez également faire appel à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de votre litige. Notre société adhère au service de médiation suivant : Médiation de la Consommation AME - www.mediationconso-ame.com - 11 Place Dauphine 75001 Paris. Saisine de l'organisme de médiation par internet ou par courrier postal.

Déclaration CNIL : Conformément à la loi "Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978", vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification des informations ; dans ce cas, merci de vous adresser au responsable de l'agence.

Personne de confiance : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Vous retrouverez en annexe de ce livret la notice explicative sur la personne de confiance.

Prévention et sécurité

Prévention et lutte contre la maltraitance : Nos intervenants veillent au respect de la personne et de sa dignité. A l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans l'entreprise, ils sont sensibilisés et formés à la bientraitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. Intervenant, bénéficiaire, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance ci-dessous :

Composer le numéro national 3977

Gestion des situations d'urgence : Aux heures d'interventions prévues, nous nous réservons la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels ...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation.
En cas d'urgence médicale constatée par une intervenante, notre agence se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15 / POMPIER : 18).

NOS TARIFS : PRESTATAIRE

Tarifs applicables au 1er Janvier 2019

1/ Avec prise en charge APA

Frais de dossier : GRATUITS
Heure d'intervention : 21,00 €/H TTC* (19,90€ HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)
Dimanche et jours fériés : 21,00 €/H TTC* (19,90 € HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)
1er Mai et 25 Décembre : 21,00 €/H TTC* (19,90 € HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)

Paiement par prélèvement automatique. Pas de frais de facturation
Frais de déplacement : 0.50 €/km (uniquement les frais kilométriques pour déplacement du bénéficiaire)

2/ Avec prise en charge PCH

Frais de dossier : GRATUITS
Heure d'intervention : 21,00 €/H TTC* (19,90€ HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)
Dimanche et jours fériés : 21,00 €/H TTC* (19,90€ HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)
1er Mai et 25 Décembre : 21,00 €/H TTC* (19,90€ HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)

Paiement par prélèvement automatique. Pas de frais de facturation
Frais de déplacement : 0,50 €/km (uniquement les frais kilométriques pour déplacement du bénéficiaire)

3/ Avec prise en charge AMPH/AMPA

Frais de dossier : GRATUITS
Heure d'intervention : 21,00 €/H TTC* (19,09€ HT/TVA 5.5 %) (soit 10,50 € TTC après réduction d'impôts*)

Paiement par prélèvement automatique. Pas de frais de facturation
Frais de déplacement : 0.50 €/km (uniquement les frais kilométriques pour déplacement du bénéficiaire)

4/ Sans prise en charge ou autres prises en charge (CPAM, CARSAT, RSI, MGEN…)

Frais de dossier : GRATUITS
Aide à l'autonomie : Heure d'intervention : 21,90 € TTC* (20,76HT/TVA 5,5 %) (soit 10,95 € TTC après réduction d'impôts*)
Aide ménagère : Heure d'intervention : 21,00 € TTC* (19,09HT/TVA 10 %) (soit 10,50€ TTC après réduction d'impôts*)

Dimanche et jours fériés : supplément de 25%.
Soit Aide à l'autonomie : 27,37 € / H TTC* (25,94 HT/TVA 5,5 %) (soit 13,68€ TTC après réduction d'impôts*)
Soit Aide ménagère : 26,25 € / H TTC*(23,86 HT/TVA 10 %) (soit 13,12 € TTC après réduction d'impôts*)

1er Mai et 25 Décembre : supplément de 100%
Soit Aide à l'autonomie : 43,80 € / H TTC* (41,52HT/TVA 5,5%) (soit 21,90 € TTC après réduction d'impôts*)
Soit Aide ménagère : 42,00 € / H TTC* (38,18 HT/TVA 10%) (soit 21,00 € TTC après réduction d'impôts*)

Paiement par prélèvement automatique. Pas de frais de facturation
Frais de déplacement : 0,50 €/km (uniquement les frais kilométriques pour déplacement du bénéficiaire)

* Les sommes engagées pour le service prestataire peuvent être déductibles des impôts à hauteur de 50 % dans les conditions et limites prévues à l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

** Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui en fait la demande. art-6 Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur.

LES FINANCEMENTS POSSIBLES

De nombreux dispositifs existent pour vous aider financièrement. Notre équipe vous informe et vous accompagne dans vos démarches auprès des différents organismes.

L'APA
Allocation personnalisée d'autonomie

L'APA est accordée par le conseil départemental. Elle est attribuée aux personnes de plus de 60 ans selon des critères d'autonomie et de revenus. Elle est non récupérable sur succession.
L'évaluation du niveau de perte d'autonomie est réalisée par l'équipe médico-sociale du secteur (grille AGGIR). Seuls les GIR 1 à 4 relèvent de l'APA.
Si les ressources dépassent un certain plafond, un ticket modérateur reste à la charge du bénéficiaire.

Où se procurer un dossier de demande d'APA :

+ de renseignements dans votre agence Alp'âge Autonomie

ou directement dans toutes les Maisons des solidarités des Hautes Alpes
ou
au Conseil Départemental des Hautes Alpes
Service social
Place St Arnoux 05 000 GAP

LA PCH
Prestation de Compensation du Handicap

La PCH vise à permettre à la personne en situation de handicap de faire face aux conséquences de sa situation dans sa vie quotidienne, en prenant en compte ses besoins, ses attentes et son projet de vie. La PCH peut financer : l'aide humaine, l'aide technique, l'aménagement du logement, l'aménagement du véhicule et les surcoûts liés au transport, les aides-animalières, des aides spécifiques / exceptionnelles.

Où se procurer un dossier de demande de PCH :

+ de renseignements
dans votre agence Alp'âge Autonomie

ou directement dans toutes les Maisons des solidarités des Hautes Alpes
ou
au Conseil Départemental des Hautes Alpes
Service social
Place St Arnoux 05 000 GAP

LE PAP
Plan d'Action Personnalisé

Le PAP est un dispositif de conseil, d'aide financière et matérielle mis en place par les caisses de retraite de base. Il est destiné aux retraités qui sont encore autonomes, mais qui ressentent le besoin d'être aidés à leur domicile en raison de leur état de santé, de leur isolement ou encore des conditions de vie dans leur logement.

Où se procurer un dossier de demande de PAP :

+ de renseignements dans votre agence Alp'âge Autonomie

ou directement auprès de la **CARSAT SUD-EST**
35 rue GEORGE 13386 Marseille Cedex 20
TEL : 3960
Pour les caisses de retraite des régimes dit "spéciaux" il convient de les contacter directement.
(RSI, CNRACL...)

LES FINANCEMENTS POSSIBLES

CAISSES DE RETRAITE COMPLEMENTAIRE, MUTUELLES, ET LES ASSURANCES

Selon votre contrat et les garanties souscrites, il est possible d'obtenir une aide financière pour financer des heures d'aide à domicile.
Pour plus de renseignements, appelez directement votre organisme.

DOMISERVE - Sortir + :

Si vous relevez des caisses de retraite complémentaires AGIRC, ARRCO ou de la MGEN, vous pouvez bénéficier de CESU pour des prestations d'accompagnement véhiculé. Tél : 0 810 360 560

AVANTAGES FISCAUX SPECIFIQUES AUX SERVICES A LA PERSONNE

Vous pouvez bénéficier, sous conditions, d'une réduction ou d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes réellement acquittées au titre des prestations de services, et ceci dans la limite du plafond maximal autorisé (Article 199 sexdecies du CGI). Chaque année, nous vous remettons une attestation fiscale. Celle-ci vous permet de déclarer lors de votre déclaration de revenus les sommes versées au titre des prestations de services aux personnes relevant de l'article L.7231-1 du Code du travail.

LES CONTACTS UTILES

MAISONS DES SOLIDARITÉS :

- *Gap Centre et Sud :3 rue Ernest Cézanne 05 000 GAP*
☎ *T. 04 86 15 36 60*
- *Gap Bonne : Impasse de Bonne 05 000 GAP*
☎ *T. 04 92 56 52 60*
- *Gap Fangerot : 117 route de Veynes 05 000 GAP*
☎ *T. 04 86 15 33 33*
- *Saint Bonnet : 1 rue de Giroulet - le Caire 05 500 SAINT BONNET- EN- CHAUPSAUR*
☎ *T. 04 92 50 56 96*
- *Veynes : Quartier Rambois 05 400 Veynes*
☎ *T. 04 92 58 00 86*

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES HAUTES ALPES:

SERVICE SOCIAL
Place St Arnoux,
05000 GAP
☎ *Tél : 04 92 40 38 00*

La CARSAT :

SERVICE SOCIAL
35 rue George,
13386 MARSEILLE Cedex 20
☎ *Tél : 3960*

LA CPAM :

SERVICE SOCIAL
10 bd Georges Pompidou BP 99
05012 GAP CEDEX
☎ *Tél : 3646*

CHARTE QUALITE

Alp'âge Autonomie s'appuie sur deux valeurs fortes, chères à l'esprit des fondateurs de la marque : la notion de Partage et le sens du professionnalisme. Si l'objectif de notre enseigne est d'assurer aux clients qui nous font confiance, une prestation de qualité rigoureusement conforme à leurs besoins, il était indispensable pour Alp'âge Autonomie de travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs du domicile.

AIDE À L'AUTONOMIE

AIDE MÉNAGÈRE

PORTAGE DE REPAS

ACCOMPAGNEMENT VEHICULE

TÉLÉ-ASSISTANCE

Le partage, d'expériences, de bonnes pratiques, est omniprésent :

- entre vous-même et votre intervenante
- entre votre intervenante et le personnel de l'agence
- entre le personnel et votre entourage
- entre le personnel et les professionnels qui vous entourent

C'est de cette volonté de partager que notre enseigne tire son savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence.

<u>À CE TITRE NOUS NOUS ENGAGEONS À :</u>

- Offrir un accueil de qualité : proximité, disponibilité, écoute et confiance.
- Communiquer de façon transparente sur notre offre de service et nos prix
- Évaluer à domicile les besoins de la personne aidée
- Orienter la personne aidée vers les services les plus adaptés à ses besoins
- Informer la personne aidée sur les dispositifs locaux de prise en charge de la dépendance
- Proposer un plan d'intervention personnalisé en adéquation avec le projet de vie de la personne aidée et les préconisations des partenaires médico-sociaux
- Positionner la personne aidée et son entourage au cœur de la prise en charge
- Mettre en place des prestations rapidement pour faire face aux situations d'urgence
- Collaborer avec les acteurs locaux du maintien à domicile, du handicap et de la dépendance
- Recruter des professionnels de l'aide à domicile formé et expérimenté possédant de fortes qualités humaines et relationnelles
- Encadrer, soutenir et former le personnel
- Respecter les engagements contractuels : fréquence, horaires, tâches à accomplir
- Pourvoir au remplacement du personnel absent afin d'assurer la continuité des prestations y compris les weekends et jours fériés
- Respecter le cadre de vie, l'intimité, les choix de vie de la personne aidée
- Vérifier et adapter les prestations à l'évolution des besoins de la personne aidée
- Veiller à la satisfaction permanente de nos clients
- Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services

CODE DE DEONTOLOGIE

Alp'âge Autonomie a pour vocation le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie, quel que soit l'origine ou le degré de cette perte d'autonomie : âge, handicap, maladie ou accident. Nos missions sont accomplies avec un sens profond du respect et une volonté de lutter contrer tout acte de discrimination à l'égard notamment de l'origine culturelle ou sociale, orientation sexuelle ou politique....

Chacun des membres d' Alp'âge Autonomie : responsables, employés, intervenants s'engagent à appliquer les règles éthiques et fonctionnelles décrites ci-dessous :

AIDE À L'AUTONOMIE

AIDE MÉNAGÈRE

PORTAGE DE REPAS

ACCOMPAGNEMENT VEHICULE

TÉLÉ-ASSISTANCE

UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT :

Faire preuve d'amabilité, de courtoisie, de patience et de professionnalisme à l'égard de la personne aidée.

Respecter les choix de vie, l'intimité, l'intégrité, la dignité de la personne aidée et de son entourage.

Être à l'écoute et tenir compte des besoins de la personne aidée.

Rester discret et garantir la confidentialité des informations ; les données et évènements survenus au domicile du bénéficiaire ne doivent pas être divulgués, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. De même, lors de ses échanges avec les personnes aidées, le personnel restera discret sur sa vie personnelle.

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.

Porter une tenue correcte et propre lors des prestations, adopter une hygiène corporelle irréprochable dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse et d'un badge.

Il est formellement interdit :

De recevoir des bénéficiaires, cadeau, gratification quel que soit la forme, d'avoir procuration sur ses comptes bancaires, de lui emprunter de l'argent ou encore de prendre tout objet lui appartenant. L'interdiction porte également sur toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

De pratiquer un acte relevant des soins et donc des professionnels médicaux ou paramédicaux sur la personne aidée.

D'utiliser les biens de la personne aidée à des fins personnelles (notamment les téléphones/ordinateurs...) ou encore d'utiliser son téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures d'intervention.

De communiquer le numéro de téléphone ou encore de confier les clefs/code d'accès du bénéficiaire à un tiers.

De fumer ou **de consommer** des boissons alcoolisées pendant son temps de travail ni débuter celui-ci dans un état d'ébriété même léger.

De recevoir des amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.

Il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage d'avoir la même attitude de respect envers nos intervenants à domicile. Notre personnel ne peut intervenir pour des missions hors champ de leurs compétences et/ou non prévues sur leur fiche de poste.

UNE INTERVENTION « INDIVIDUALISÉE » :

Alp'âge Autonomie s'engage à mettre en place des prestations à domicile en adéquation avec les besoins et les attentes de la personne aidée. Alp'âge Autonomie s'engage également à traiter tout dysfonctionnement/ réclamation afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

Pour cela, le personnel de Alp'âge Autonomie s'engage à :

Évaluer et réévaluer régulièrement les besoins de la personne aidée

Élaborer une proposition d'intervention individualisée, validée par un devis et un contrat de prestation personnalisés.

Coordonner les interventions avec l'ensemble des acteurs du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, financeur ...)

Mesurer la satisfaction des personnes aidées (enquête 1er contact, enquête annuelle, visite de contrôle des interventions...)

UNE RELATION TRIANGULAIRE :

Alp'âge Autonomie place le bénéficiaire au centre de la relation qui le lie avec son équipe d'intervenant(e)s et le référent nommé par l'agence.

Pour cela, le personnel d'Alp'âge Autonomie s'engage à :

Veiller à la ponctualité et au respect du planning d'intervention. Aucune modification de planning ne devra avoir lieu sans accord préalable du responsable d'agence.

Informer immédiatement l'agence de tout problème matériel (casse, panne...) ou humain (incident, chute, dégradation de l'état de santé...) survenu lors d'une prestation.

Prévenir immédiatement l'agence de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre ou d'empêcher l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (absence, refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire).

Compléter et vérifier systématiquement le cahier de liaison : le cahier de liaison consigne les observations nécessaires aux interventions. Il est mis en place au domicile des bénéficiaires afin d'assurer un suivi qualitatif et permettre, par ce biais, une mise en relation des différents intervenants (médecin, équipe de soins, la famille, aide à domicile...).

Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier

Prévenir les services d'urgence (pompiers, médecins, SAMU) et l'entreprise dans les plus brefs délais si le client rencontre des problèmes de santé.

Se conformer à la procédure « de signalement » mise en place en cas de maltraitance ou d'éventuelles pratiques abusives, les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légales. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès des autorités compétentes conformément aux procédures en cours dans l'entreprise.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N°2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

ARTICLE 1ER PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2 DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits 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 ECLAIRÉ 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 A 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 A 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 A 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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.

ANNEXE A LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Extrait du code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :

Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4° La confidentialité des informations la concernant ;
5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Alp'âge Autonomie

2 Boulevard Pierre et Marie Curie, 05000 Gap

04 92 24 82 03

contact@alpage-services.fr
www.alpage-services.fr