LIVRET D'ACCUEIL

2023

L'OUSTAOUNET
services à la personne

Agrément et Autorisation d'Etat n°482 156 031

"On ne voit bien qu'avec le coeur"
Antoine de Saint-Exupéry

L'OUSTAOUNET
35 Boulevard Saint-Sébastien,
83700 Saint-Raphaël

loustaounet@gmail.com
04 94 51 06 85

Jocelyne CANTON

Directrice de L'OUSTAOUNET

PRÉAMBULE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez fait le choix de rester à votre domicile et vous avez besoin d'être accompagné(e) pour que votre vie quotidienne soit plus facile, agréable et confortable.

Ce livret d'accueil est destiné à répondre aux différentes questions que vous pouvez vous poser à ce sujet. Il vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir les conditions d'obtention d'une aide à domicile, les différentes aides envisageables en fonction de vos besoins et de vos difficultés.

Tout le personnel de L'OUSTAOUNET est à votre disposition pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation, dans le respect de vos choix de vie.

La Directrice,

Mme CANTON

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	**P.3**
SOMMAIRE	**P. 4**
PRESENTATION DE LA STRUCTURE	**P.5**
SA LOCALISATION	**P.6**
NOTRE PROJET ET DÉONTOLOGIE	**P.7**
CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS	**P. 8**
DETAILS ET TARIFS DES PRESTATIONS	**P.9**
SCHÉMA DE PROCÉDURES ET RÉALISATIONS DES PRESTATIONS	**P. 10**
MODALITES, SUIVI ET EVALUATION DES INTERVENTIONS	**P. 11**
LISTE DES DOCUMENTS REMIS	**P. 14**
MODE DE FINANCEMENT ET DÉMARCHES	**P. 15**
LES AVANTAGES FISCAUX	
• **Le crédit d'Impôts**	**P. 22**
NOTRE PERSONNEL	**P. 23**
LA PROFESSIONNALISATION	**P.24**
LES MODES D'INTERVENTION POSSIBLES	**P. 25**
BONS USAGES PROFESSIONNELS CONTRE LA MALTRAITANCE	**P.28**
• **Numéros verts**	**P.29**
LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE	**P. 30**
LA PERSONNE DE CONFIANCE	**P. 32**
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	**P. 42**
LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	**P.44**
PARTENAIRES	**P.48**
ANNEXES	**P.49**

1 / Fiche de poste Assistante de vie
2 / Fiche de poste Aide-Ménagère
3 /Fiche de réclamation
4 / Organigramme

PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE L'OUSTAOUNET

L'OUSTAOUNET est une entreprise de Services à la Personne créée par Madame Jocelyne CANTON en 2005 et agréée qualité par le Département du Var, le 03 juillet 2007. Les renouvellements de l'agrément ont lieu tous les cinq ans soit le 03/07/2012 et le 03/07/2017. Nous relevons de l'Autorisation du Conseil Départemental du Var pour une durée de 15 ans soit jusqu'en 2027 dont le numéro est le suivant SAP482156031. La structure adhère à la Charte Nationale Qualité des Services à la Personne, délivrée par la DGE (Direction Générale des Entreprises) du ministère de l'Economie.

L'OUSTAOUNET, entreprise prestataire de services dont le siège social sis 35 Bd Saint Sébastien à Saint-Raphaël, signifie en provençal « Petite Maison ». Cette appellation se décline dans le projet de la structure.

L'OUSTAOUNET a pour objectif de mettre en place un service d'aide à domicile au sein du département du Var. Ce service d'aide vise à assurer aux personnes âgées une vie décente dans la sécurité et l'indépendance. Il aide les personnes à progresser vers une plus grande autonomie ou à les maintenir à leur domicile dans les meilleures conditions.

La mise en place d'un accompagnement individualisé de qualité débute dès la première rencontre qui s'effectue dans le respect des relations familiales et sociales existantes, l'intérêt des personnes restant notre priorité. Chaque dossier est confidentiel et le gestionnaire fait respecter les règles de discrétion et de confidentialité.

Mme Jocelyne CANTON dirige et définit la politique générale de l'entreprise, contrôle le budget et approuve les comptes, assure la gestion du pôle des ressources humaine et administratives. Elle est adhérente au CGA (Contrôle de Gestion Agréé).

Sa localisation, ses zones d'intervention

Le secteur Var Estérel

Le siège social de **L'OUSTAOUNET** est situé

35 Bd Saint-Sébastien
83700 SAINT-RAPHAEL

Nos zones d'interventions se définissent ainsi
Saint-Raphaël, Boulouris, Agay, Anthéor, Fréjus

L'agence est accessible à tout public et vous accueille
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Agence L'OUSTAOUNET
☎ **04 94 51 06 85 du lundi au vendredi**

Permanence téléphonique
(Astreinte samedi et dimanche et jours fériés)
☎06 33 86 35 59 7j/7j

NOTRE PROJET ET DÉONTOLOGIE

L'OUSTAOUNET est une structure dynamique et réactive, elle est en capacité de mettre en œuvre rapidement un service d'aide à domicile suivant les besoins de chacun.

Notre service a pour objectif :

- D'assurer aux personnes âgées une vie décente dans la sécurité et l'indépendance. Il aide les personnes à progresser vers une plus grande autonomie ou à les maintenir à leur domicile dans les meilleures conditions. D'apporter un soutien de qualité aux personnes âgées et/ou présentant un handicap.
- De favoriser la réintégration au domicile après hospitalisation pour tout public.

La rencontre structure/bénéficiaire s'effectue dans le respect des relations familiales et sociales existantes, l'intérêt des personnes restant notre priorité. La structure adhère à la Charte Nationale Qualité des Services à la Personne. Elle met en œuvre une démarche qualité.

Notre service simplifié:

Vous n'avez pas à vous déplacer. Nous nous rendons directement à votre domicile sur rendez-vous, pour vous présenter le service, évaluer vos besoins, établir une proposition d'intervention individualisée et renseigner un dossier de demande de prise en charge financière auprès des divers organismes.

Si votre situation ne répond pas aux critères de prise en charge ou si vous ne souhaitez pas faire de demande, L'Oustaounet vous propose un service à la carte adapté à vos besoins.
Aucun frais d'adhésion n'est demandé et vous pouvez suspendre les prestations planifiées sur simple appel téléphonique, une semaine à l'avance.
Votre service prestataire, au plus proche de votre demande et de votre besoin, s'adapte en fonction de votre quotidien.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

« Extrait de la charte établie en 1997 par la Commission Droits et Libertés des Personnes Agées Dépendante de la Fondation Nationale de Gérontologie. Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits. »

ARTICLE 1 : Choix de vie

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

ARTICLE 2 : Domicile et environnement

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

ARTICLE 3 : Une vie sociale malgré les handicaps

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

ARTICLE 4 : Présence et rôle des proches

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

ARTICLE 5 : Patrimoine et revenus

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

ARTICLE 6 : Valorisation de l'activité

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

ARTICLE 7 : Liberté de conscience et pratique religieuse

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

ARTICLE 8 : Préserver l'autonomie et prévenir

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

ARTICLE 9 : Droit aux soins

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

ARTICLE 10 : Qualification des intervenants

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

ARTICLE 11 : Respect de la vie

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

ARTICLE 12 : Exercice des droits et protection juridique de la personne

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

ARTICLE 13 : L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

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

DETAILS ET TARIFS HORAIRES NETS DES PRESTATIONS PROPOSÉES

L'Oustaounet peut sur simple demande vous établir un devis gratuit. Il sera automatiquement délivré pour un montant supérieur à 100€.

PRESTATIONS POUR TOUT PUBLIC : TARIF HORAIRE

SERVICE D'AIDE-MÉNAGERE

- Ménage
- Repassage
- Préparation des repas
- Courses
- Promenade
- Aide administrative

Tarifs Horaires

- du lundi au vendredi hors jours fériés 29,60€

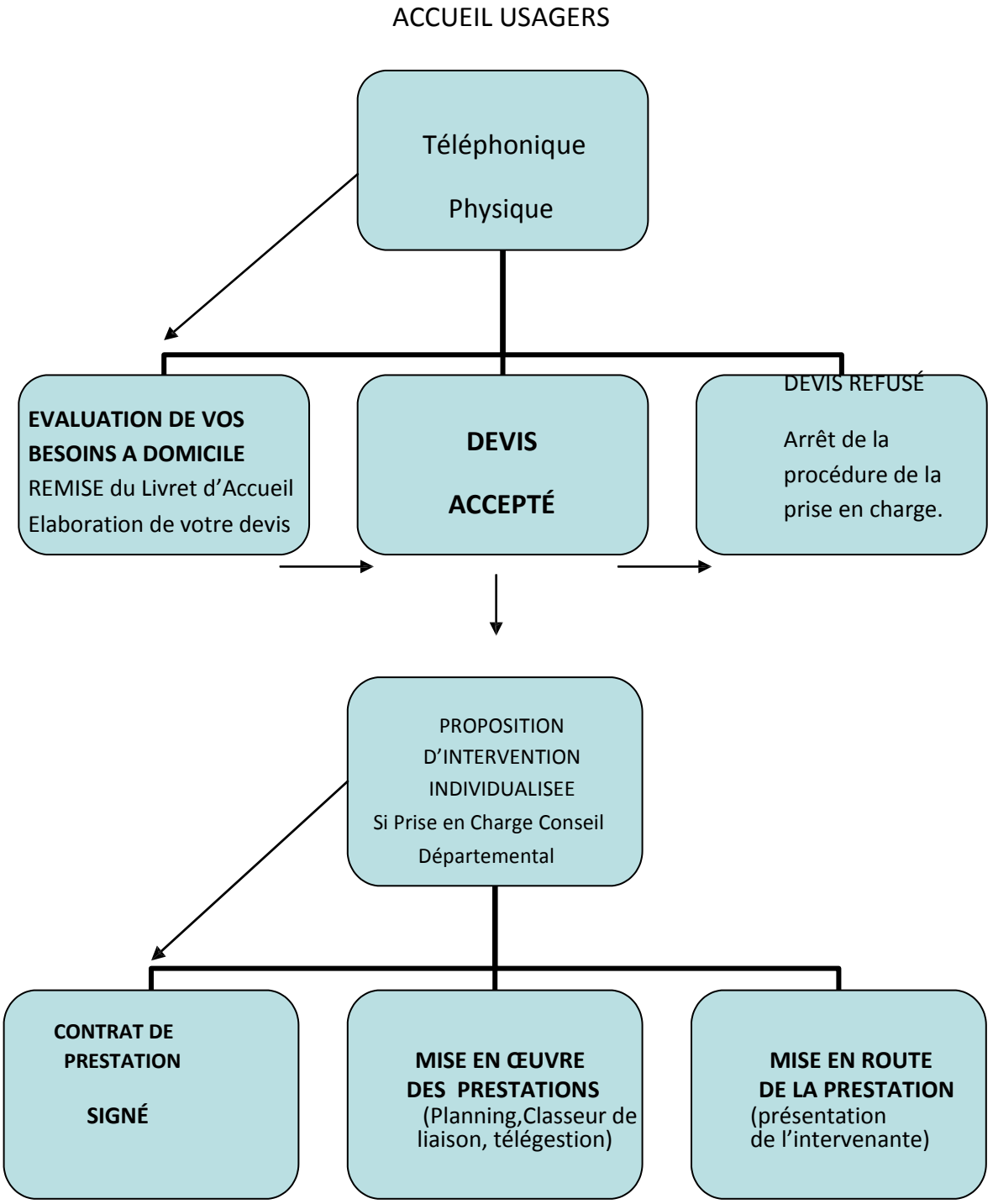
SERVICE D'ASSISTANTE DE VIE

- Aide à la toilette
- Aide à l'habillage
- Aide au lever, aide au coucher
- Aide à la prise des repas
- Transferts (lit/fauteuil)
- Activités ludiques et cognitives
- Aide à la marche, accompagnement
- Garde de nuit

Tarifs Horaires

- du lundi au vendredi hors jours fériés 29,60 €
- Samedi et Dimanche hors jours fériés 37,00 €
- Jours fériés 44,40 €

SCHÉMA DE LA PROCEDURE NECESSAIRE A LA REALISATION DE VOS PRESTATIONS



L'OUSTAOUNET
35 BD ST SEBASTIEN
83700 SAINT RAPHAEL
TEL 04 94 51 06 85
E-mail : loustaounet@gmail.com
AUTORISATION ET AGREMENT D'ETAT SAAD

MODALITÉS, SUIVI ET EVALUATION DES INTERVENTIONS

INTERVENTIONS ET LEUR REMPLACEMENT

Les interventions ont lieu du lundi au dimanche sans interruption par une ou plusieurs aides à domicile ou assistante de vie aux familles.

Un remplacement vous sera proposé en cas d'absence de l'intervenant(e) (maladie, congés payés) immédiatement ou en fonction de nos disponibilités respectives.

Nous vous présenterons, avec votre accord, la personne qui procédera au remplacement ainsi que la continuité de la planification en fonction de vos possibilités.

Le service communique à la remplaçante un planning de remplacement, un ordre de mission et une fiche d'intervention. Les bénéficiaires sont informés de l'identité de la remplaçante.

TELEGESTION

Les interventions sont gérées par télégestion. Lorsque l'intervenante arrive à votre domicile, elle compose un numéro vert à partir de votre téléphone ainsi que son code d'accès et réalise la même opération à son départ.

Cela permet une facturation conforme à la prestation à la minute près et permet de supprimer les fiches de vacations.

SUIVI DES INTERVENTIONS

Un classeur de liaison est mis en place au domicile des bénéficiaires.

Il permet d'assurer la liaison et la coordination entre tous les intervenants, l'équipe pluridisciplinaire et la famille.

Il comporte une feuille de route qui reprend les points abordés ensemble lors de l'évaluation de vos besoins. Elle permet à l'intervenante de savoir exactement ce qu'elle doit faire. De plus, en cas de remplacement les informations sont également à disposition de la nouvelle intervenante.

Il comporte également des fiches de suivis, permettant à l'intervenante d'écrire à chacun de ses passages les informations relatives à sa prestation.

ENQUETE DE SATISFACTION

Dans le cadre de notre démarche qualité, le suivi des prestations est assuré par la responsable de secteur. Celle-ci assure une enquête trimestrielle au départ du contrat puis, une visite chaque année, à la date anniversaire du contrat, afin d'effectuer l'enquête de satisfaction et le bilan d'intervention annuels. Ces visites nous permettent d'ajuster la prestation si besoin est et d'améliorer la qualité des interventions à votre domicile.

Les visites peuvent également être motivées par une demande des intervenantes qui signalent au service toutes modifications dans le foyer d'intervention.

Ces visites sont systématiques en cas de renouvellement de dossier, de demande de réévaluation en cas d'aggravation ou de mesure d'urgence.

Nous informons régulièrement nos bénéficiaires et nous nous tenons à leur disposition pour toute demande ou réclamation. Celles-ci sont traitées dans les plus brefs délais et donnent toujours lieu à une réponse claire.

LA FACTURATION

Une facture est adressée mensuellement, elle est le reflet conforme des heures prestées grâce à la télégestion. Le règlement des factures doit être effectué au comptant à réception de la facture.

Les sommes facturées seront réglées par prélèvement SEPA, par CESU préfinancés ou par virement bancaire le 1er du mois suivant.

Pour les personnes qui ont choisi l'option du crédit d'impôt immédiat : après avoir remis les documents demandés à l'agence, et après avoir valider votre inscription via le lien Urssaf reçu sur votre boite mail, c'est l'Urssaf que se chargera de recouvrir une partie des dépenses engagées mensuellement selon le plafond dont vous relevez. L'intégralité de la facture sera réglée à notre service par l'Urssaf.

.

LISTE DES DOCUMENTS REMIS

Au départ de la prestation

LE LIVRET D'ACCUEIL
LE DEVIS
LA PROPOSITION D'INTERVENTION INDIVIDUALISEE
LE CONTRAT DE PRESTATION AVEC LE BORDEREAU DE RETRACTATION
L'ATTESTATION CNIL
LE PLANNING D'INTERVENTION

Mensuellement

LA FACTURE DE PRESTATIONS

Annuellement

L'ATTESTATION FISCALE

MODES DE FINANCEMENT ET DÉMARCHES

Diverses prises en charge financières et les démarches pour en bénéficier :

- **L'APA**(L'Allocation Personnalisée d'Autonomie) est la principale mesure proposée aux personnes âgées dépendantes. Elle a pour objet le financement du maintien à domicile de la personne âgée. Elle est financée par le Conseil Départemental, les Caisses de Sécurités Sociale, et l'Etat. La classification et le montant alloué dépend :
  De la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources) qui classifie les personnes selon leur degré de perte d'autonomie sur une échelle de 1 à 6.
- Des ressources du ménage

Le Conseil Départemental est l'établissement financeur pour les personnes relevant de la grille AGGIR de 1 à 4
La CARSAT (Caisse De l'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) est l'établissement financeur pour les personnes relevant de la grille AGGIR de 5 à 6.

- ✓ **La PCH** (Prestation de compensation du handicap) La prestation de compensation est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.

Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), sur la base du projet de vie exprimé par la personne. Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile, ou en établissement. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) et aides animalières.

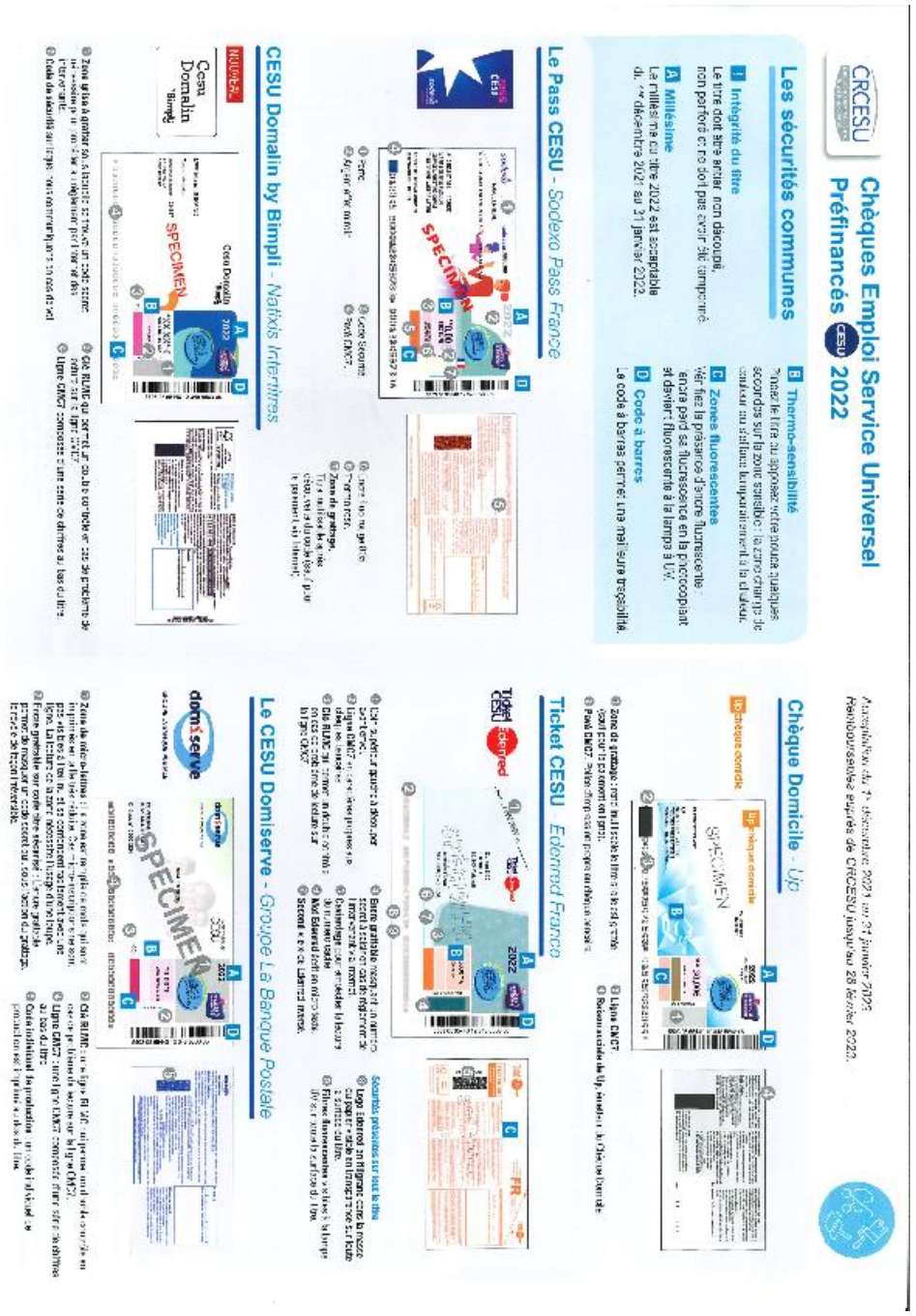
CNMSS (Caisse de sécurité sociale militaire) propose une mesure d'aide aux personnes âgées relevant de celle-ci. Elle favorise le maintien à domicile des personnes leur ouvrant des droits financiers pour des prestations d'aide-ménagère selon leur ressource.

CNRACL (Caisse Nationale de Retraite des agents des collectivités locales) délivre des prises en charge financières pour un service d'aide-ménagère pour les âgées relevant de celle-ci. L'Oustaounet est conventionné auprès de la CNRACL.

TOUTES MUTUELLES : en retour d'hospitalisation, vous pouvez ouvrir droit à une prise en charge déterminée en fonction des clauses souscrites auprès de votre compagnie.
Nous sommes conventionnés auprès des mutuelles du groupe RMA (MGEN, Harmonie Mutuelle, ainsi que 75 autres mutuelles) et Mondial Assistance.

LES CHEQUES SORTIR-PLUS : Ces chèques sont destinés à faciliter les déplacements hors du domicile, des personnes âgées bénéficiaires lorsque cela devient difficile ou lorsque les proches sont momentanément indisponibles.
Ces sorties peuvent être d'ordre utilitaire (visite chez un médecin, analyses médicales, courses, démarches administratives, coiffeur) ou de loisirs (promenade, spectacles, visite à des amis, des proches).
Les conditions d'attribution et le montant des chèques peuvent varier selon les départements, les financeurs et l'âge de la personne aidée. Depuis 2005, le groupement AGIRC-ARRCO (fédération des caisses de retraite complémentaire des salariés du secteur privé) participe à ce dispositif grâce au fond social des caisses de retraite. Le dispositif est mis en place sur tout le territoire. Trois carnets de 10 chèques (CESU préfinancés nominatifs) d'une valeur de 15€ par chèque (soit 450€ au total sur l'année) peuvent être obtenus annuellement, à utiliser au cours de l'année civile (ou jusqu'au 31 janvier de l'année suivante) ; une petite participation financière vous sera demandée (exemple indicatif : 15€ pour le premier chéquier d'une valeur marchande de 150€, 20€ pour le second, 30€ pour le troisième).
Pour toute demande de dossier contacter AGIRC-ARRCO au 09 71 09 09 71.

Les différents supports des chèques emplois service universel préfinancés 2023



L'OUSTAOUNET
35 BD ST SEBASTIEN
83700 SAINT RAPHAEL
TEL 04 94 51 06 85
E-mail : loustaounet@gmail.com
AUTORISATION ET AGREMENT D'ETAT SAAD

LES DEMARCHES A EFFECTUER AFIN DE BENEFICIER DES AIDES FINANCIERES PRECEDEMMENT DEFINIES :

A- APA (ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE)

Conditions d'accès : être retraité et être âgé de 60 ans et plus.

L'évaluation de l'état de santé : évaluation par la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressource).

Les démarches

Retirer un dossier APA auprès du Conseil Général, de votre mairie. Faire remplir par votre médecin traitant le certificat médical spécifique joint au dossier APA.

Retourner par voie postale au Direction de l'Autonomie, Direction Adjointe des Prestations d'Autonomie, 412 Rue Jean Aicard, 83015 DRAGUIGNAN CEDEX le dossier dûment renseigné en joignant les pièces justificatives demandées.

L'équipe médico-sociale du Conseil Général organise une visite au domicile :

L'évaluation détermine précisément le Groupe Iso Ressource, établit votre plan d'aide, attribue le nombre d'heures de prise en charge et établit la part restant due de la personne aidée en fonction de son niveau de ressource.

Le délai d'instruction est de 2 mois maximum à compter de la réception du dossier APA par le Conseil Général.

Le financement sera alloué à la structure si vous choisissez le mode d 'intervention prestataire de service. Il restera à votre charge seulement votre quote-part qui est la différence entre le tarif de L'OUSTAOUNET et l'aide obtenue. Le montant restant dû est défini clairement dans votre devis de prestation établi par L'OUSTAOUNET.

B- PCH (PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP)

Conditions d'accès : être reconnu personne handicapée auprès de la MDPH (maison pour la dépendance de la personne handicapée)

Conditions de handicap

Pour bénéficier de la PCH, il faut que le handicap de la personne concernée génère, de façon définitive ou pour une durée prévisible d'au moins 1 an :

- une difficulté absolue pour réaliser au moins 1 activité essentielle. La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée d'absolue lorsqu'elles ne peuvent pas du tout être réalisées par la personne elle-même.
- ou une difficulté grave pour réaliser au moins 2 activités essentielles. La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée de grave lorsqu'elles sont réalisées difficilement et de façon altérée par rapport à l'activité habituellement réalisée par une personne du même âge et en bonne santé.

La liste des activités concernées est répartie en 4 grands domaines :

- la mobilité (exemples : les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du logement),
- l'entretien personnel (exemples : la toilette, l'habillage, l'alimentation),
- la communication (exemples : la parole, l'ouïe, la capacité à utiliser des moyens de communication),
- la capacité générale à se repérer dans l'environnement et à protéger ses intérêts (exemples : savoir se repérer dans le temps et dans l'espace, assurer sa sécurité).

a. ***Montant de l'aide financière*** :
Les montants et tarifs des besoins de la prestation de compensation sont fixés par nature de dépense. Cependant, leur taux de prise en charge varie en fonction des ressources de la personne handicapée perçues au cours de l'année civile précédant celle de la demande.

b. ***Démarches*** : La personne handicapée doit déposer sa demande à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de son lieu de résidence au moyen du formulaire Cerfa n°13788*01, accompagné du certificat médical Cerfa n°13878*01 daté de moins de 3 mois.
Il est possible de faire une demande d'attribution en urgence, sous certaines conditions.

c. Instruction du dossier
L'instruction du dossier appartient à la MDPH.
L'attribution de la prestation de compensation s'inscrit dans l'élaboration d'un plan de compensation personnalisé déterminant les besoins de compensation de la personne handicapée. Ces besoins sont évalués par une équipe pluridisciplinaire au cours d'un entretien avec le demandeur. L'équipe peut également se rendre sur son lieu de vie.
Une fois réalisé, le plan personnalisé de compensation est transmis au demandeur qui dispose d'un délai de 15 jours pour faire connaître ses observations.

d. **La décision appartient** à la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).

e. **Le demandeur est informé**, au moins 2 semaines avant, de la date et du lieu de la séance au cours de laquelle la CDAPH va se prononcer sur sa demande. Le demandeur assiste à cette séance. Il peut se faire représenter ou assister par la personne de son choix.

f. **La décision est notifiée** à l'intéressé ainsi qu'aux organismes concernés par le président de la CDAPH.

C- CARSAT (CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL)

Pour pouvoir bénéficier d'un plan d'actions personnalisé (PAP), les conditions sont les suivantes :

- ✓ Etre titulaire d'une retraite du régime général de la Sécurité Sociale à titre principal
- ✓ Etre âgé d'au moins 55 ans
- ✓ Ne pas bénéficier d'une prise en charge d'un dispositif d'Action Sociale extérieur à l'Assurance Retraite

Présenter des caractéristiques de fragilité

a***- Démarches*** : Un dossier de demande d'aide vous sera adressé sur demande si celui-ci relève bien de la Carsat.

b- ***Une évaluation globale*** sera effectuée au domicile afin d'apporter une réponse adaptée au besoin de la personne
A l'issue de l'évaluation, l'évaluateur proposera une Plan accompagnement personnalisé (PAP) qui devra être contresigné par le retraité. Le document est ensuite transmis à la CARSAT qui déterminera la Prise en charge (PEC) qui peut être accordée.
Le contenu du PAP : Il peut s'agir : d'aide aux courses, du portage de repas, de l'aide à la préparation du repas, de l'aide à domicile dont le ménage, repassage, l'aide au transport…

c- **Le total des prestations** notifiées dans le cadre d'un PAP ne doit pas dépasser 3000€ par an. Une participation financière vous est demandée. Cette contribution dépend du niveau de vos revenus et peut varier entre 10% et 73%.

d- **A l'issu du traitement du dossier**, la personne recevra un courrier de la CARSAT indiquant le montant de l'aide financière et la nature des prestations de prise en charge.

Si vous êtes hospitalisé(e) et que vous relevez des conditions ci-dessus, la CARSAT SUD-EST propose deux dispositifs permettant aux retraités de faire face à une situation d'urgence temporaire en sortie d'hospitalisation :
L'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH) et le programme d'accompagnement du retour à domicile en orthopédie (PRADO). Le service social de l'établissement de santé prendra contact avec vous sur le lieu de votre hospitalisation si une telle mesure peut être mise en œuvre.

E-Toutes autres caisses

Se renseigner de son éligibilité auprès de celle dont vous pouvez relever.

Nous tenons à vous informer que nous sommes à même de vous aider dans toutes vos démarches afin de faciliter votre demande d'aide financière auprès des financeurs dont vous pourriez relever.

N'hésitez pas à nous appeler au 04 94 51 06 85.

AVANTAGES FISCAUX

Lorsque vous utilisez des services à la personne, vous bénéficiez de nombreux avantages :

➢Un crédit d'impôts sur le revenu de 50% des sommes payées pour les services à la personne selon les plafonds fiscaux en vigueur. Il peut être définit annuellement ou immédiat. Si vous souhaitez souscrire au crédit d'impôt immédiat, il suffit de renseigner le formulaire que nous vous joindrons et de nous communiquer la copie de votre pièce d'identité ainsi qu'un relevé d'identité bancaire.

➢ Un taux de TVA réduit

Le crédit d'impôts s'applique à toute personne quelle que soit sa situation fiscale (imposable ou non imposable).

NOTRE PERSONNEL

L'effectif à ce jour est de 19 salariés principalement en contrat à durée indéterminée. Vous trouverez en annexe 2, l'organigramme de la structure.

L'intervenant(e), lors de sa première mission au domicile vous est présenté(e) par la Responsable de Secteur. Vous pourrez l'identifier également, grâce à sa carte professionnelle de l'OUSTAOUNET.

Le recrutement est très rigoureux et nous privilégions les personnes qui présentent déjà une expérience dans le domaine social et/ou des diplômes dans ce domaine. Une vérification des références est effectuée systématiquement. La décision d'embauche sera prise de manière collégiale avec les acteurs de l'encadrement.

Nos intervenant(e)s respectent le règlement intérieur de la structure et privilégient la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

PROFESSIONNALISATION

Afin de répondre au plus près aux attentes de nos usagers et ce de manière professionnelle, nous travaillons à professionnaliser les salariés de l'OUSTAOUNET.

Grâce à l'OPCA (Organisme Paritaire de Collecte Agrée) auquel la structure cotise, nous organisons chaque année des sessions de formation adaptées au service à la personne. Les formations ayant déjà eues lieu :

- ✓ Rôles et limites des compétences des intervenants à domicile
- ✓ Gestes et postures
- ✓ Les démences séniles
- ✓ La gestion des oppositions
- ✓ La maladie d'Alzheimer et les pathologies apparentées
- ✓ Formation aux 1ers secours (CPS mise à jour tous les 2 ans)

Dans un but de professionnalisation de la profession, nous favorisons, au sein de l'OUSTAOUNET, l'entrée des stagiaires des institutions comme l'AFPA, Retravailler Provence, l'INFA, afin de leur permettre de valider le diplôme d'Assistant(e) de vie aux familles délivré par le Ministère du Travail.

C'est pourquoi, courant d'année vous pourriez avoir la chance, vous aussi d'y contribuer en accueillant la ou le stagiaire accompagné(e) de l'intervenant(e) habituel(le) à votre domicile. Si tel est le cas, nous vous en informerions en temps voulu.

LE MODE D'INTERVENTION GÉRÉ par l'OUSTAOUNET est le MODE PRESTATAIRE

➢ LE MODE PRESTATAIRE

Le mode prestataire est recommandé à toute personne, quel que soit son niveau de dépendance, de handicap, ou son besoin d'intervention à domicile.
L'intervenant à domicile est employé et rémunéré par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

Les avantages :

- ✓ **Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur car le prestataire est l'employeur de l'intervenant à domicile**
- ✓ **Garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés**
- ✓ **Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée sans préavis.**
- ✓ **Continuité de service assurée par le prestataire**
- ✓ **Remplacement de l'intervenant géré par le prestataire dans le cadre de congés payés par exemple.**

Tableau indiquant la répartition des responsabilités entre le particulier et la structure

	Responsabilités du prestataire de service	**Obligation en tant que particulier bénéficiaire de prestation de service**
Gestion des ressources humaines	• Recruter et employer l'intervenant • Former l'intervenant • Gérer les plannings • Assurer la continuité de service	
Règlementaire/légal	• Respecter le code du travail ou la convention collective s'il y a lieu	
Démarches administratives	• Etablir et adresser la facture au particulier • Rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile • Elaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié	• Régler la facture dès réception
Conflits/Litiges avec le salarié	• Gérer les conflits • Gérer et effectuer les procédures de licenciement	• Prévenir immédiatement L'OUSTAOUNET si différend avec l'intervenant(e), votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.
Autres	• Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée • Assurer la coordination des interventions à domicile	• Informer au plus tôt le prestataire en cas d'absence prévue

A TITRE INDICATIF, D'AUTRES MODES D'INTERVENTION

- *Le Mode Mandataire***(Non géré par L'OUSTAOUNET)**

L'intervenant à domicile est employé et payé par le particulier ; ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse donc aux personnes qui sont prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais souhaitant être déchargées des responsabilités administratives. Les avantages :

- ✓ *Conseils et appuis fournis par le service mandataire (recherche de personnel en fonction du besoin)*
- ✓ *Procédure de recrutement simplifiée : la recherche et la sélection de candidats potentiels est effectuée par le mandataire*
- ✓ *Choix du salarié (le particulier étant l'employeur direct)*
- ✓ *Pas de démarche administrative : établissement du contrat de travail…*

Tableau des répartitions des responsabilités entre le service et le particulier

	Responsabilités du service mandataire	Obligations du particulier employeur
Gestion des ressources humaines	• Sélectionner et proposer du personnel susceptible de tenir l'emploi • Veiller à ce que la qualification et les compétences du personnel correspondent aux besoins du particulier	• Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le mandataire • Gérer les absences (congés payés, maladie…) de l'intervenant
REGLT/ Légal	• Informer le particulier des obligations légales qu'il est tenu de respecter en tant qu'employeur	• Appliquer la convention collective du particulier employeur • Respecter le code du travail (congés payés) • Déclarer son activité • Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues • Régler les frais de gestion du mandataire • Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération • Régler le salaire de l'intervenant
Démarches Administra.	• Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales au nom et pour le compte du particulier • Conserver, pendant la durée du mandat, les documents liés à la relation de travail avec le salarié (bulletin de paie, contrats de travail..)	
Conflits/ Litiges salarié		• Gérer les conflits • Gérer et mettre en place les procédures de licenciement
Autres	• Orienter le particulier vers le service le plus adapté à partir de l'évaluation de son besoin	• En cas d'absence (hospitalisation) ou de décès de la personne aidée, le particulier et ses héritiers continuent à verser le salaire à • l'intervenant

Le Mode Emploi Direct (gré à gré) **(Non géré par L'OUSTAOUNET)**

- *L'intervenant à domicile est employé et rémunéré par le particulier : l'emploi direct s'adresse donc uniquement aux personnes qui sont prêtes à assumer l'ensemble de ces responsabilités et obligations, ainsi que les démarches administratives (à la différence du mode mandataire).*
- *Les avantages*
- *Choix du salarié*
- *Pas d'intermédiaire entre le particulier et l'employé*
- *Les inconvénients*
- *Le particulier a toutes les responsabilités d'un employeur*
- *Procédure de démission ou licenciement à respecter en cas de changement de salarié*
- *Application de la convention collective*
- *Respect des délais de préavis de licenciement*
- *En cas de décès, les héritiers devront régler l'indemnité de préavis et l'indemnité de licenciement éventuelle à l'intervenant à domicile*
- *Chargé de l'ensemble des démarches administratives : établir le contrat de travail*
- *Pas d'assurance de disposer d'un personnel qualifié et formé*

Les responsabilités et obligations du particulier employeur

	Responsabilités et obligations en tant que particulier employeur
Gestion des ressources humaines	*Effectuer l'ensemble de la procédure de recrutement : diffusion d'annonces, sélection de candidats, choix final du salarié, établissement du contrat de travail* *Gérer les absences (congés payés, maladie…) de l'intervenant*
Règlementaire / Légal	*Appliquer la convention collective du particulier employeur* *Respecter le code du travail (congés payés…)* *Déclarer son activité* *Respecter les délais légaux de préavis ou à défaut verser les indemnités prévues* *Régler les frais de gestion du mandataire* *Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération* *Régler le salaire de l'intervenant*
Démarches administratives	*Etablir le contrat de travail* *Effectuer ses déclarations sociales et fiscales* *Conserver l'historique des documents*
Conflits / litiges avec le salarié	*Gérer les conflits* *Gérer et mettre en place les procédures de licenciement*
Autres	*En cas d'absence (hospitalisation…) ou de décès de la personne aidée, le particulier ou ses héritiers, continuent à verser le salaire à l'intervenant*

BONS USAGES PROFESSIONNELS CONTRE LA MALTRAITANCE

Comment, et à qui signaler la maltraitance d'une personne âgée et/ou handicapée ?

1.Principe

La maltraitance ou les mauvais traitements infligés à des personnes fragilisées, particulièrement vulnérables et dépendantes, existent et doivent être signalés par quiconque en a eu connaissance. Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violence et de négligence, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement,…) ou passive (absence d'aide à l'alimentation …), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).
Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de grave conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

2. Signalement de cas de maltraitance

Ce sont souvent les proches qui alertent les autorités mais aussi les personnes elles-mêmes et les professionnels. Les personnes tenues au secret professionnel ne sont pas soumises à l'obligation de signalement, comme les médecins, mais elles peuvent néanmoins être poursuivies pénalement pour non-assistance à personne en état de péril.
La levée du secret professionnel est autorisée pour informer les autorités compétentes des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.
Lorsqu'un médecin discerne qu'une personne est victime de sévices ou de privations, il doit mettre en œuvre les moyens les plus adéquats pour la protéger. Le signalement aux autorités judiciaires, médicales ou administratives reste facultatif, mais en règle générale, le médecin ne doit

pas hésiter à les alerter sauf circonstances particulières qu'il apprécie en conscience.

3. Qui alerter ?

Les professionnels de santé agissant pour le compte de la justice doivent référer à l'autorité judiciaire les sévices constatés dans l'exercice de leur profession.

Les autorités judiciaires à saisir sont le Procureur de la République ou son substitut.

Les autorités administratives s'entendent du préfet du département, du directeur départemental chargé des affaires sanitaires et sociales ou du médecin inspecteur de la santé, des travailleurs sociaux qui en informent sans délai le président du Conseil Départemental ou toute autre personne désignée par lui.
Le médecin n'est tenu qu'au signalement des faits constatés. Il ne dénonce pas leur auteur.

Numéro Vert 3977
Écoute spécialisée destinée aux personnes âgées et handicapées, aux personnes prenant soin de personnes âgées ou handicapées, et aux témoins de maltraitance à leur encontre.
Soutien, aide dans les démarches.

Numéro Vert N°119 pour la maltraitance envers les enfants

LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

Médiateur du Conseil Départemental – lettre de sollicitation

Vous avez la possibilité de vous faire conseiller par une personne proposée par le Conseil Départemental et l'ARS, notamment en cas de difficulté avec notre service. Le message ci-dessous et la lettre de sollicitation émanent du Conseil Départemental du Var.

ATTENTION

Il vous est rappelé que la personne qualifiée que vous sollicitez n'a pas pour mission de résoudre officiellement et définitivement votre problème ou de vous représenter juridiquement dans vos démarches. Son rôle est uniquement de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer.

Pour que votre demande soit prise en compte, merci d'envoyer cette lettre à :

- Conseil Départemental – Direction de l'Autonomie – 390 Bd des Lices – 83076 Toulon Cedex –
  - Tél 04 83 95 46 80
- A la Direction Départementale de la Cohésion Sociale- Bd du 112eme RI-83000 Toulon –
  - tél 04 94 18 83 83
- A l'agence régionale de santé – Délégation Territoriale du Var- Avenue Lazare Carnot- Cité Sanitaire – 83076 Toulon
  - tél 04 13 55 89 01

Lettre de sollicitation d'une personne qualifiée par un usager d'un établissement ou service social ou médico-social

Je soussigné (e)
…… Adresse :
…….....
Téléphone : ……. Mail :
……..

Souhaite solliciter Mme/Mlle/M.
…….…. figurant sur la liste des personnes qualifiées publiée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet afin de m'aider, par ses conseils, à comprendre ou à régler des difficultés que je rencontre avec un service ou un établissement social/médico-social.

Nom et coordonnées de l'établissement ou du service avec lequel vous rencontrez des difficultés :

Description brève des difficultés rencontrées (relations avec l'établissement ou le service, problèmes liés aux tarifs, à la qualité de la prestation, aux droits des usagers…) :

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

Explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance.

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social[5] de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

◘ Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du document individuel de prise en charge, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans le SAAD (en présence du directeur du service ou toute autre personne formellement désignée par lui).
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

◘ Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie …), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 3. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 3.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 3. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé[6], notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

[6] En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeur d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.
Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.
La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.
Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).
Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 3, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.
Il est souhaitable d'en tenir informés vos proches.
Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :

- La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

- La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

- Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

- Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

- Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches …).

- Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

- La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

- Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Nota - Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e)
Nom et prénom : _____
Né(e) le _____/_____/_____ à _____
Désigne
Nom et prénom : _____
Né(e) le _____/_____/_____ à _____
Qualité (lien avec la personne) : _____
Adresse : _____
_____
Téléphone fixe : ____/_____/_____/_____/_____/
professionnel : ____/_____/_____/_____/_____/
portable : ____/_____/_____/_____/_____/
E-mail : _____@_____
comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.
Fait à_____, le _____/_____/_____/
Signature :
Co-signature de la personne de confiance :
Partie facultative
Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code :
oui □ non □
□ Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui □ non □
□ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui □ non □
Fait à_____, le _____/_____/_____/
Signature :
Co-signature de la personne de confiance :

Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e)
Nom et prénom : _____
Né(e) le _____/_____/_____ à _____
Met fin à la désignation de
Nom et prénom :
_____
Né(e) le _____/_____/_____ à _____
Qualité (lien avec la personne) : _____
Adresse : _____
_____
Téléphone fixe : ____/_____/_____/_____/_____/
professionnel : ____/_____/_____/_____/_____/
portable : ____/_____/_____/_____/_____/
E-mail : _____@_____
comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.
Fait à_____, le _____/_____/_____/
Signature :

Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance

Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

1. Formulaire en cas de désignation d'une personne de confiance Témoin 1 :

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

_____

_____

Qualité (lien avec la personne) :

_____

_____

atteste que la désignation de :

Nom et prénom :

_____

_____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom et prénom :

_____

_____

Fait à _____

le _____/_____/_____/

Signature du témoin :

Co-signature de la personne de confiance :

Témoin 2 :

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

_____

_____

Qualité (lien avec la personne) :

_____

_____

atteste que la désignation de :

Nom et prénom :

_____

_____

Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Nom et prénom :

_____

_____

Fait à _____

le _____/_____/_____/

Signature du témoin :

Co-signature de la personne de confiance :

Partie facultative
Je soussigné(e)
Nom et prénom : _____
_____
atteste également que :
Nom et prénom : _____
_____
□ a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code :
oui □ non □
□ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui □ non □
□ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui □ non □
Fait à _____
le _____/_____/_____/
Signature du témoin :
Co-signature de la personne de confiance :

Partie facultative
Je soussigné(e)
Nom et prénom : _____
_____
atteste également que :
Nom et prénom : _____
_____
□ a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code :
oui □ non □
□ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui □ non □
□ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui □ non □
Fait à _____
le _____/_____/_____/
Signature du témoin :
Co-signature de la personne de confiance :

2. Formulaire en cas de révocation de la personne de confiance Témoin 1 :
Je soussigné(e)
Nom et prénom :
_____
_____
Qualité (lien avec la personne) :
_____
_____
atteste que :
Nom et prénom :
_____
_____
A mis fin à la désignation de
Nom et prénom :
_____
_____
Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.
Fait à _____
le _____/_____/_____/
Signature du témoin :

Témoin 2 :
Je soussigné(e)
Nom et prénom :
_____
_____
Qualité (lien avec la personne) :
_____
_____
atteste que :
Nom et prénom :
_____
_____
A mis fin à la désignation de
Nom et prénom :
_____
_____
Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.
Fait à _____
le _____/_____/_____/
Signature du témoin :

Attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

_____

Fonctions dans le service :

_____

atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom :

_____

Né(e) le _____/_____/_____ à

_____

Attestation signée à _____, le

_____/_____/_____/

Signature de la directrice, Mme CANTON Jocelyne :

Co-signature de Mr ou Mme _____ :

RÈGLEMENTATION DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement vise à définir les droits de la personne aidée, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de fonctionnement de la structure l'OUSTAOUNET.

Art.1er–Domaine d'application

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la structure L'OUSTAOUNET en application de l'article L.316-6 du code de l'action sociale et des familles. La révision du présent règlement est prévue au minimum tous les cinq ans. La loi du 02/01/2002 donne la possibilité à l'usager des services d'aide à domicile de devenir acteur à part entière de la prise en charge sociale.

Art.2–Diffusion

Le règlement de fonctionnement est :

- pour la personne aidée : annexé au livret d'accueil

-pour le personnel de l'établissement : présenté sur le tableau d'affichage de la structure.

Art.3–Droits et obligations

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne faisant appel à notre entreprise de services en application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés et garantis :

1° Le respect de la dignité et de l'intimité de la personne aidée, ainsi que la vie privée de sa famille.

2°La confidentialité des informations concernant la personne accueillie ainsi que celle relative aux représentants légaux et à la famille.

3°La protection, la sécurité et une information sur les droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles, ainsi que les voies de recours à la disposition des personnes aidées.

4°L'accès à toute information ou document relatif à l'accompagnement dans le respect de la réglementation en vigueur.

5°Un accompagnement individualisé et adapté aux besoins de la personne aidée ainsi qu'à son âge, favorisant son développement et son intégration.

6°Le consentement éclairé de la personne lorsqu'elle est apte à exprimer clairement son choix et à participer à la décision. A défaut, le consentement de la famille sera recherché.
7°La participation directe de la personne aidée à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés ci-dessus et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil au service, il est remis à la personne ou à sa famille un livret d'accueil auquel est annexée une charte des droits et libertés de la personne aidée.

Un document individuel de prise en charge est élaboré sur la base du consentement de la personne aidée ou de sa famille. Ce document définit les objectifs et la nature du soutien de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes, ainsi que les coûts.

Conformément à la loi, le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait dans un fichier à usage professionnel. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de sa prise en charge, il fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et ces informations ne seront pas utilisées à d'autres fins. Les destinataires de ces données sont les partenaires et services sociaux.

Une fiche de réclamation est jointe en annexe en fin de livret. Elle a pour but de formuler votre requête auprès de nos services.
Nous traiterons cette réclamation avec grand soin en nous rapprochant de vous afin de trouver ensemble une solution. Notre priorité essentielle est de vous donner entière satisfaction.
En cas de litige qui ne trouverait pas une solution amiable, vous avez recours auprès du Préfet du département et du Président du Conseil Département.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
(Annexe du Contrat de Prestation)

L'OUSTAOUNET détient un Agrément d'Etat et une Déclaration n° SAP 482156031 du 03/07/2012.

Il intervient en mode prestataire : il est l'employeur de l'aide à domicile qui intervient chez le bénéficiaire. Celui-ci rémunère directement le Service pour son intervention dès réception de la facturation mensuelle, avec ou sans le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais.

ARTICLE 1-OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales d'intervention au domicile du bénéficiaire, permettant de personnaliser la prestation de service.

Le présent contrat est conclu conformément à la législation française et par consentement mutuel. Le Service s'est assuré du consentement éclairé du bénéficiaire conformément au Code de la Consommation (annexe 1 : articles L122-8 a L122-10 du Code de la Consommation).

Le présent contrat est élaboré et remis au bénéficiaire avant le début des interventions. Pas d'intervention possible pendant le délai de rétractation de 14 jours, sauf en cas de situation d'urgence, le contrat sera alors établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après le début de la première intervention. Une situation d'urgence est caractérisée dans les cas suivants : sortie d'hôpital, de clinique, de maison de repos, indisponibilité soudaine de l'aidant. Celle-ci est formalisée par une annexe au contrat de prestation approuvée par le bénéficiaire.

En dehors de ces cas définis, ou en cas de doute sur une situation d'urgence, il convient de se référer à la direction de l'Oustaounet.

ARTICLE 2 -LA PRESTATION A DOMICILE EVALUATION ET SUIVI

L 'évaluation à domicile est assurée par la responsable de secteur. Elle évalue votre besoin d'accompagnement à votre domicile et vous conseille sur les différentes possibilités d'aides financières. Elle renseigne une proposition d'intervention individualisée et d'évaluation conformément au référentiel d'intervention. Lors de cette visite initiale, le livret d'accueil de la structure vous est remis. Les prestations se dérouleront conformément, à la proposition d'intervention, au devis et au contrat de prestation acceptée. Un planning des interventions vous sera remis au départ de la prestation. L'intervenante vous sera présentée, lors de la première intervention à votre domicile par la responsable de secteur ou la directrice.

Un classeur de liaison vous sera remis. C'est un outil indispensable qui a pour objet d'effectuer l'interface entre les intervenants, la famille, l'équipe pluridisciplinaire qui pourraient intervenir à votre domicile. Le classeur de liaison est indispensable au vu de notre engagement qualité conformément au cahier des charges de l'agrément qualité que la structure détient.

L'évaluation initiale, qui a permis de mettre en place votre prestation, sera suivie d'autres évaluations dans les cas suivants : soit, d'une demande de votre part, d'une aggravation de votre situation décelée à l'occasion d'une enquête de satisfaction annuelle ou trimestrielle, lors d'un appel téléphonique de courtoisie, lors d'une alerte de la part de l'intervenante dédiée à votre prestation, ou bien lors de réunions de suivi de nos bénéficiaires. Nous prenons, alors rendez-vous avec vous afin d'effectuer une nouvelle évaluation à votre domicile. A la suite de cette nouvelle évaluation, et en accord avec vous-même, nous adapterons votre nouvelle demande à notre planification.

Un avenant au dit contrat de prestation sera alors établi et signé et contractualisera la nouvelle mission.

ENQUETE DE SATISFACTION

Dans le cadre de notre démarche qualité, le suivi des prestations est assuré par la responsable de secteur et la responsable d'équipe. Celles-ci assurent une enquête trimestrielle au départ du contrat puis, une visite chaque année, à la date anniversaire du contrat, afin d'effectuer une enquête de satisfaction annuelle. Ces visites nous permettent d'ajuster la prestation si besoin est. Elle est aussi un moyen de contrôle des prestations réalisées dans le respect de la personne aidée.

Les visites peuvent également être motivées par une demande des intervenantes qui signalent au service toutes modifications dans le foyer d'intervention.

Ces visites sont systématiques en cas de renouvellement de dossier, de demande d'aggravation ou de mesure d'urgence.

ARTICLE 3– TARIF DE LA PRESTATION

Le tarif de la prestation est celui indiqué aux conditions particulières. Une modification du prix ne peut résulter que d'un avenant au présent contrat. Le prix est stipulé net.

La facturation s'établit au ¼ d'heure : chaque quart d'heure commencé est facturé.

Une augmentation annuelle dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'économie et des finances (Art. L347-1 et L374-1-1 du Code de l'action sociale et des familles) sera appliqué annuellement. L'avenant correspondant vous sera ainsi adressé.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

Une facture est adressée mensuellement. Le règlement des factures doit être effectué comptant à réception de la facture.

Pour les prélèvements SEPA, un premier prélèvement entre le 15 et le 20 du mois est effectué pour le nombre d'heures de prestations réalisées pour la période allant du 1er au 14 du mois. La facture émise le dernier jour du mois, informe le client de l'ensemble des heures réalisées dans le mois. Un second prélèvement SEPA du solde net à payer sera réalisé entre le 1er et le 5 du mois suivant.

Les sommes facturées seront réglées par prélèvement bancaire, par chèque bancaire, par CESU préfinancé ou par virement bancaire dans les huit jours à compter de la réception de la facture.

Les règlements par CESU préfinancés 2020 sont à nous adresser au plus tard le 15/01/2021. L'avantage de cette organisation est que nous ne facturons pas de frais de gestion annuels.

ARTICLE 5 – NON PAIEMENT DANS LES DELAIS

En cas de non réception du paiement dans les délais, le prestataire est en droit de facturer une pénalité de retard égale à 10% du montant impayé en sus des intérêts de retard calculés à la date de facture au taux d'intérêt légal augmenté de 7 points.

Le non-paiement dans les délais vous expose aussi, dans un premier temps à des relances de notre part, et dans un second temps à la suspension de vos prestations qui ne pourront être réactivées sans votre règlement. Si vous relevez d'un plan d'aide, les organismes seront informés de cette situation. Une procédure de recouvrement de vos créances s'ouvrira à votre encontre.

ARTICLE 6 –ABSENCES ET REMPLACEMENTS

Dans le cas d'une absence de votre part aux heures de prestations prévues, vous êtes tenu d'avertir 48 heures à l'avance l'agence de l'OUSTAOUNET. Il est entendu que toute absence non prévenue sera facturée à l'exception d'un cas d'hospitalisation.

Dans le cadre, de l'absence de l'intervenante dédiée à votre service, un remplacement vous sera proposé.

Les modalités sont celles-ci : dès l'information de l'absence de l'aide à domicile, nous vous contactons afin de vous prévenir de la mesure de remplacement prévue. D'un commun accord, nous planifions les interventions et vous présentons l'intervenante remplaçante si vous ne la connaissez pas.

En cas d'absence de l'intervenant habituel dans le cas de bénéficiaires nécessitant un accompagnement continu, le remplacement est organisé sans délai.

ARTICLE 7 – PROFESSIONNALISATION

L'OUSTAOUNET soutient la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile, vous êtes donc susceptibles de recevoir des stagiaires en cours de formation, encadrés par votre intervenante habituelle et aux heures habituelles de vos prestations.

ARTICLE 8 – PROBITÉ ET CONFIDENTIALITE

L'intervenante se doit de refuser toute délégation de pouvoir du bénéficiaire, sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;

Le prestataire s'engage, dans le respect déontologique inhérent à la profession, à la confidentialité de votre intimité sur votre personne et sur votre domicile.

L'Oustaounet adhère à la Charte des Droits et des Liberté de la personne accompagnée.

ARTICLE 9-LES ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE

Respect de la réglementation

- Le bénéficiaire se doit de remplir et remettre au Service les informations nécessaires à la constitution de son dossier. Il atteste de l'exactitude des informations fournies ;
- Le bénéficiaire se doit laisser l'intervenante horodater son arrivée et son départ sur le téléphone fixe ou mobile de celui-ci via un numéro vert et un code dédié afin de valider les heures d'intervention en vue de faciliter l'exécution du contrat.
- Le bénéficiaire se doit de garantir l'accès à son domicile : lorsque cela s'avère nécessaire, il sera demandé à l'usager ou à ses proches de fournir un nombre suffisant de clés ;
- Le bénéficiaire se doit de fournir le matériel et les produits ménagers adaptés aux interventions
- Le bénéficiaire se doit d'autoriser la mise en place d'un classeur de liaison fourni par le Service à domicile afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants. Propriété de l'Oustaounet, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le classeur de liaison sera conservé par le Service selon les règles d'archivage ;

Respect des règles d'hygiène et de sécurité

- Le logement du bénéficiaire devra présenter des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels ;

- Les installations et les appareils électriques mis à la disposition des intervenants doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur ;

Respect des intervenant(e)s

- Le bénéficiaire se doit d'avoir un comportement civil à l'égard du personnel ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions
- Le bénéficiaire se doit de ne donner aux intervenants du Service aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le Service ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

ARTICLE 10 –MODALITE DE SUSPENSION

Ledit contrat est suspendu dans le cas d'une hospitalisation ou de l'absence du bénéficiaire préalablement planifiée avec notre service. Les prestations non réalisées dans ce cas de figure, ne seront pas facturées.

ARTICLE 11 – RESILIATION DU CONTRAT

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties à la condition qu'un préavis de 30 jours soit activé.

Modalité Bénéficiaire et Structure : La résiliation doit s'opérer par lettre recommandée expliquant les motifs de la rupture.

La date prise en compte du préavis est la date de réception du courrier recommandé.

Dans tous les cas le montant des prestations réalisées et des frais engagés à la date de prise d'effet de la résiliation seront réglés par le client au prestataire.

Le présent contrat sera résilié d'une manière anticipée seulement dans le cas d'un déménagement ou d'un placement.

ARTICLE 12-DROIT DE RETRACTATION

Vous pouvez utiliser votre droit de rétractation sur ce dit contrat.

Je vous rappelle que vous avez un délai de rétractation de 14 jours francs après la signature du contrat. Vous pouvez donc dénoncer le dit contrat en nous adressant le bordereau de rétractation détachable prévu à cet effet.

ARTICLE 13 – ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Le présent contrat et ses avenants éventuels expriment l'intégralité des obligations des parties. Ils annulent et remplacent tout accord, correspondance ou écrit antérieurs.

Dans le cas de litige relatif au droit de la consommation, le recours envisageable après la médiation, est de saisir le Tribunal Compétent, soit le Tribunal d'Instance de Fréjus :

Palais de Justice
268 rue Jean-Jaurès BP 118
83608 FREJUS CEDEX

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties conviennent qu'en cas de différend sur son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation, elles s'efforceront de parvenir à un règlement amiable.

A défaut d'accord amiable, le Tribunal D'Instance de Fréjus, lieu du siège social du prestataire, sera seul compétent.

ANNEXE 1 AU CONTRAT DE PRESTATION A DOMICILE

ART.L.121-21

«Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.121-21-3 à L 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. »

ART.L.121-23

« Les opérations visées à l'article L.121-32 doivent faire l'objet d'un contrat don un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, sous peine de nullité les mentions suivantes : nom du fournisseur et du démarcheur, adresse du fournisseur, adresse du lieu de conclusion du contrat, désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés, conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services, prix global à payer et modalités de paiement, faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté, et de façon apparente, le texte intégral des articles L121-23, L.121-24, L121-25 et L.121-26 ».

ART.L.121-24

« Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause abusive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. »

ART.L.122-8

« Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 € ou de l'une de ces deux peines seulement. Lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

PARTENAIRES de L'OUSTAOUNET

Domitys – Résidence sécurisée pour Seniors

Les résidences **Domitys**, sont des résidences services seniors.

Vous y trouverez :

- des activités proposées à l'intérieur de la résidence ou encore des excursions,
- un restaurant avec une cuisine de qualité et des plats élaborés avec des produits frais et de saison,
- une piscine,
- un espace forme et bien-être,
- et bien d'autres choses encore

Grâce au partenariat que **L'Oustaounet**et**Domitys**ont réalisé, vous pouvez profiter de nombreux avantages.

Pour cela, il vous suffit de nous indiquer que vous souhaitez recevoir des offres publicitaires de nos partenaires et vous bénéficierez d'un accès autorisé pour les activités proposées, ainsi que des tarifs privilégiés pour un court ou long séjour.

A Vos souhaits – Portage de repas

A vos souhaits est un service de portage de repas. Les plats sont élaborés avec des produits frais et de saison. Vous pouvez faire appel à **A vos souhaits** ponctuellement ou bien pour l'ensemble de vos repas.

Les menus sont adaptés en fonction des différents régimes alimentaires imposés.

Le service proposé est de qualité et très réactif.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Fiche de poste Assistant(e) de vie
Fiche de poste Aide-ménagère

ANNEXE 2 : Fiche de réclamation

ANNEXE 3 : Organigramme

ANNEXE 4 : Charte des droits et libertés des personnes accueillies

Annexe 1 au livret d'accueil

FICHE DE POSTE DE L'ASSISTANTE DE VIE

Définition:

Par des gestes et conseils appropriés à une bonne hygiène et un équilibre alimentaire, l'assistante de vie veille à la sécurité physique et psychologique de la personne aidée.

Elle intervient auprès de public de tout âge afin d'assurer leur maintien à domicile. Elle se doit de respecter la personne, ses choix et son lieu de vie.

Missions de l'assistante de vie

En fonction du degré de dépendance de la personne, l'assistante de vie **réalise** ou **aide à réaliser** un certain nombre de tâches**:**

1. Aide à la réalisation des tâches ménagères et domestiques

- ✓ Proposer l'aménagement de l'espace de vie dans un but de confort et de sécurité
- ✓ Aide à l'entretien du lieu de vie :
  - nettoyage des sols, vitres, sanitaires, cuisine, entretien du linge, repassage, dépoussiérage, rangement, gestion des poubelles, courrier…)
  - Nettoyage des abords et accès immédiats privés du lieu de vie
  - Petits travaux de couture
  - Soins des animaux de compagnie et plantes vertes
  - Surveille la température et l'aération du logement
  - Entretien du petit matériel médical (urinal, bassin, chaise percée, fauteuil roulant)

2. Aide pour les gestes de la vie courante

- ✓ A l'hygiène et au confort corporel : aide à la toilette, change, shampooing, hydratation de la peau,
- ✓ A l'habillage, au déshabillage
- ✓ Aide à la mobilité et aux déplacements dans le lieu de vie
- ✓ A la composition des menus et leurs préparations
- ✓ Aide et Veille à la prise alimentaire et à l'hydratation
- ✓ Effectue les courses : listes et achats
- ✓ Veille à la prise correcte des médicaments en fonction de l'ordonnance et du pilulier préparé par l'infirmière
- ✓ Alerte les personnes concernées en cas d'urgence

3. Aide au maintien du lien social

- ✓ Stimulation physique et intellectuelle
- ✓ Aide au déplacement à l'extérieur du lieu de vie : promenade, courses, RDV médicaux avec ou sans véhicule
- ✓ Aide aux démarches administratives courantes
- ✓ Aide à rompre l'isolement familial, social et géographique
- ✓ Soutien moral, écoute de la personne aidée
- ✓ Autonome dans l'organisation des prestations à domicile, vous devez référer à l'OUSTAOUNET les éléments utiles de votre intervention.
- ✓ Vous êtes responsable du matériel et des lieux mis à votre disposition

Ce que l'Assistante de vie ne doit pas faire

- Nettoyer cave, garage, grenier, effectuer des tâches lourdes, lessivage, peinture,
- Jardinage
- Changer une ampoule
- Monter sur autre chose qu'un escabeau bien stable pour travailler en hauteur
- Amener un enfant ou toute autre personne étrangère au bénéficiaire, un animal sur le lieu de votre intervention
- Utiliser son téléphone ou celui du bénéficiaire en dehors des situations d'urgence pendant les heures de prestation
- Réaliser des soins médicaux
- Demander un service au bénéficiaire, accepter de l'argent, des valeurs ou des objets ou les garder en dépôts
- S'immiscer dans les affaires de famille et dans la vie privée des personnes
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant à la personne aidée
  - Avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent de la personne

Annexe 1 au livret d'accueil

FICHE DE POSTE DE L'AIDE-MENAGERE

Définition :

Elle réalise, en fonction de vos besoins, les différentes tâches domestiques que vous attendez dans le respect de vos habitudes de vie. Elle est aussi compétente pour réaliser courses et repas.

Missions de l'Aide-ménagère

1. **L'aide-ménagère est habilitée à effectuer les tâches ménagères suivantes :**

* Réfection du lit et change du linge de lit
* Nettoyage des sanitaires (WC, douche, salle de bain)
* Entretien de la cuisine et de son mobilier
* Décapage du four et désinfection du frigidaire
* Laver et ranger la vaisselle
* Entretien des sols (balayer, aspirer, laver)
* Nettoyage des vitres et des miroirs
* Nettoyage des lustres et appliques
* Dépoussiérage
* Pose et dépose des rideaux et doubles rideaux
* Entretien du linge, lavage, étendage et ramassage
* Repassage
* Rangements
* Entretien du balcon / de la terrasse
* Nettoyage des abords et accès immédiats privés du lieu de vie
* Vider et sortir les poubelles
* Arrosage des plantes
* Effectuer des petits travaux de couture
* S'occuper de l'animal de compagnie (le sortir et le nourrir)
* Préparation des repas à domicile
* Courses avec ou sans la personne aidée
* Assistance administrative

Ce que L'Aide-ménagère ne doit pas faire

- Nettoyer cave, garage, grenier, effectuer des tâches lourdes, lessivage, peinture
- Jardinage
- S'occuper de l'entretien des parties communes (escalier ou hall d'immeuble)
- Monter sur autre chose qu'un escabeau bien stable pour travailler en hauteur
- Changer une ampoule électrique.
- Amener un enfant, toute autre personne étrangère à la personne ou un animal sur le lieu de son intervention
- S'immiscer dans les affaires de famille et dans la vie privée des personnes
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant à la personne aidée.
- Avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent de la personne aidée.
- Utiliser un chèque en blanc ou la carte bancaire du bénéficiaire pour effectuer ses courses.
- Demander un service au bénéficiaire, accepter de l'argent, des valeurs ou des objets ou les garder en dépôts.

Annexe 2

L'OUSTAOUNET
services à la personne

FICHE DE RÉCLAMATION

DATE DE RÉCEPTION : DATE DE TRAITEMENT :

1-INFORMATION SUR LE RÉCLAMANT

NOM: PRENOM:

Tel : e-mail :

2-INFORMATION SUR LA PRESTATION

Nature de la prestation: ----------

Date de la prestation : / /

Horaires de la prestation : de ---------- h à ---------- h

Nom et prénom de l'intervenant(e) ----------

3-INFORMATION SUR LA RÉCLAMATION

Description :

Nature de la réclamation **:**

INTERVENANTE ☐ PRESTATION ☐ ORGANISATION DE LA PRESTATION ☐

4-TYPOLOGIE DE LA RÉCLAMATION

a. INTERVENANTE

RETARD ☐ ABSENCES RÉPÉTITIVES ☐ COMPÉTENCE☐
TENUE VESTIMENTAIRE ☐ATTITUDE INADAPTÉE ☐ AUTRE ☐

b. PRESTATION

HORAIRE ☐ VOLUME HORAIRE ☐ AUTRE ☐ QUALITÉ DE LA PRESTATION ☐

c. ORGANISATION DE LA PRESTATION

PLANIFICATION ☐ FACTURATION ☐
GESTION DES REMPLACEMENTS☐ AUTRE ☐
COORDINATION/RELATION-CLIENT ☐

Vos remarques nous aident à progresser qualitativement. Une réponse vous sera adressée dans un délai rapide, au plus 8 jours. Vous pouvez demander une photocopie de votre réclamation.

SIGNATURE DU DEPOSITAIRE DE LA RECLAMATION	DATE

L'OUSTAOUNET
35 BD ST SEBASTIEN
83700 SAINT RAPHAEL
TEL 04 94 51 06 85
E-mail : loustaounet@gmail.com
AUTORISATION ET AGREMENT D'ETAT SAAD

REPONSE APPORTÉE

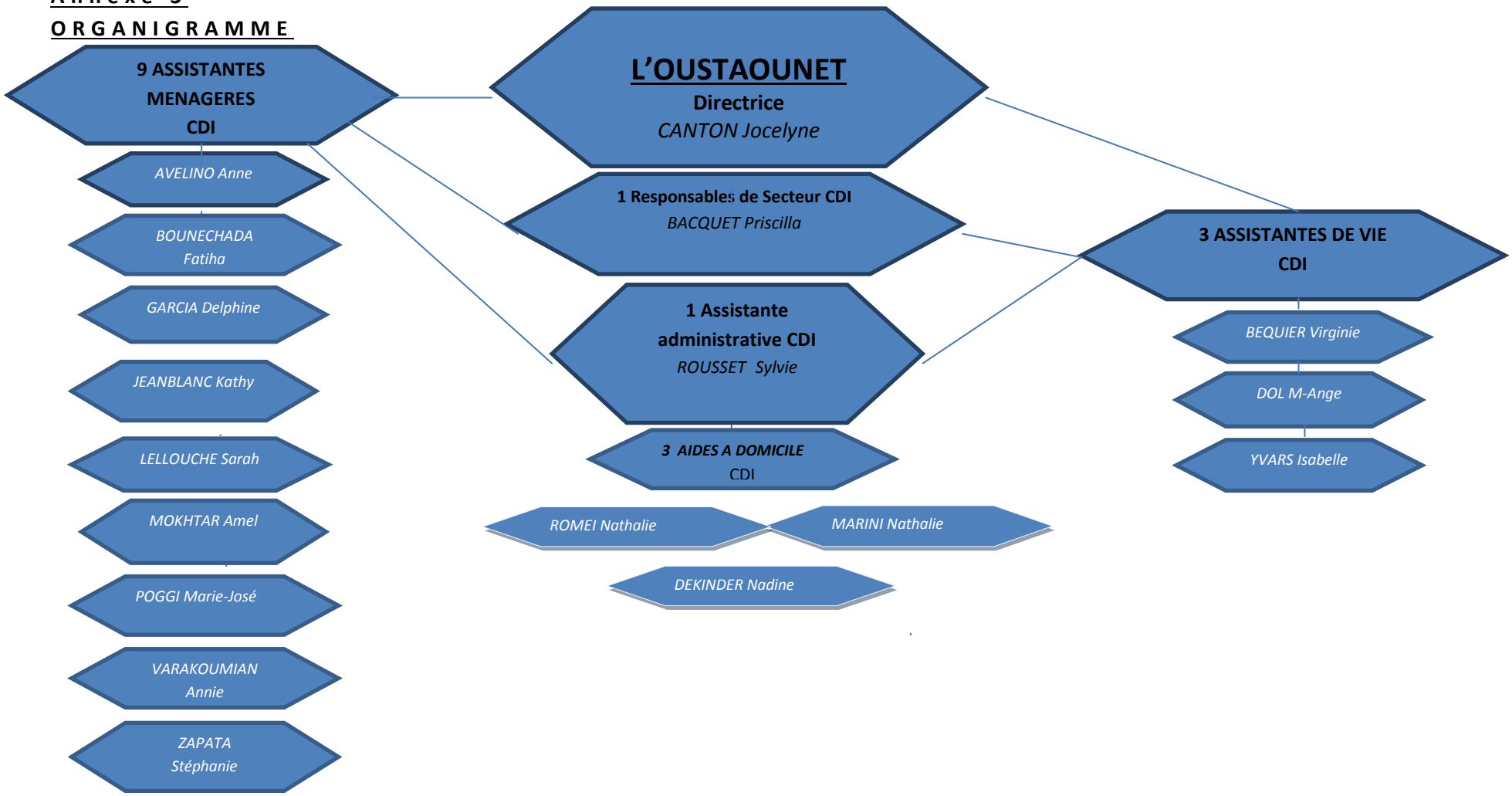
ACTIONS CORRECTIVES A METTRE EN OEUVRE

INDICATEURS DE L'EFFICIENCE DE L'ACTION

AUTRES OBSERVATIONS

Annexe 3

ORGANIGRAMME



L'OUSTAOUNET
35 BD ST SEBASTIEN
83700 SAINT RAPHAEL
TEL 04 94 51 06 85
E-mail : loustaounet@gmail.com
AUTORISATION ET AGREMENT D'ETAT SAAD

L'OUSTAOUNET
services à la personne

Agrément et Autorisation d'Etat n°482 156 031

"On ne voit bien qu'avec le coeur"
Antoine de Saint-Exupéry

L'OUSTAOUNET
35 Boulevard Saint-Sébastien,
83700 Saint-Raphaël

loustaounet@gmail.com
04 94 51 06 85

L'OUSTAOUNET
35 BD ST SEBASTIEN
83700 SAINT RAPHAEL
TEL 04 94 51 06 85
E-mail : loustaounet@gmail.com
AUTORISATION ET AGREMENT D'ETAT SAAD

L'OUSTAOUNET
services à la personne

Embellissons votre quotidien avec nos prestations

Aide-ménagère et entretien du cadre de vie

- **Ménage**
- **Repassage**
- **Course**
- **Préparation de repas**

Assistance de vie et aide à l'autonomie

- **Aide à la toilette**
- **Garde malade : jour & nuit**
- **Aide à la mobilité**
- **Accompagnements**
- **Activités ludiques & cognitives**

Garde d'enfant

- **3 ans & + 3 ans**

Au quotidien ou ponctuelle

NOS AVANTAGES

Les dépenses engagées sur l'année vous font bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% en fonction des plafonds fiscaux en vigueur

PRISE EN CHARGE

Conseil Général, CARSAT, CAF & Toutes Mutuelles

Sur simple appel téléphonique, une évaluation de vos besoins à votre domicile est planifiée

L'OUSTAOUNET
04 94 51 06 85