



Douaisis

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue à l'ASAPAD



Reconnue d'utilité publique



Sommaire

Le Mot de la Directrice	2
La Fondation Partage et Vie	3
En France.....	3
En Région Hauts de France	4
La présentation de l'ASAPAD	5
Historique	5
Nos Valeurs.....	7
Les prestations du service	8
Les différents types d'accompagnement et services.....	8
Le boîtier « sécuriclé »	9
Les limites d'intervention	10
Les publics accompagnés	10
La zone géographique d'intervention	11
Les tarifs et les prises en charge	12
La facturation.....	14
Les modes de paiement.....	14
Les prises en charge	14
L'équipe à votre service	14
Les intervenants à domicile.....	15
L'équipe administrative.....	15
L'organigramme.....	17
La mise en place de l'accompagnement et de l'aide	18
L'accueil.....	18
Le traitement de la demande	18
L'offre de services.....	18
La réalisation de l'intervention.....	18
La mise en place d'une nouvelle organisation inspirée du modèle Buurtzorg	19
La coordination et les partenariats	20
La démarche d'amélioration continue de la qualité	21
La démarche qualité.....	21
La charte de bientraitance.....	19
Le journal interne.....	21
La formation	21
La continuité du service.....	22
L'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires	22
Le traitement des demandes particulières et réclamations.....	22
La loi Informatique et Libertés.....	22
Les éléments essentiels extraits du contrat de prestation	23
La charte abrégée des Droits et libertés de la Personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance	23
Les moyens d'accès	25
Les numéros utiles	25
Informations diverses	26

Le Mot de la Directrice

“Bienvenue à l'ASAPAD !

C'est avec grand plaisir que nous nous apprêtons à vous montrer tout l'engouement et le sérieux dont le personnel de l'ASAPAD s'attache à faire preuve dans l'accomplissement du service mis en œuvre.

Faire en sorte que nos prestations suscitent chez vous une satisfaction permanente, c'est le but que nous poursuivons avec la volonté de mettre la qualité au centre de nos actions.

Vous proposer la meilleure qualité de service en nous appuyant sur une organisation adaptée et en déployant les moyens permettant de vous garantir le sérieux, le professionnalisme et la dimension humaine qui nous sont chers, tel est le cap fixé.

Notre mission : accompagner humainement les personnes qui souhaitent rester à domicile, même si elles se trouvent dans des situations spécifiques nécessitant un accompagnement adapté et tenir compte de l'évolution de leurs besoins pour adapter les prestations en facilitant le quotidien.

C'est ainsi que le service est conventionné pour intervenir auprès de personnes âgées dans le cadre de l'APA ou de l'aide ménagère proposée par les différentes caisses de retraite, pour aider temporairement, dès la sortie d'hospitalisation, pour accompagner les personnes en situation de handicap, dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), adultes ou enfants, pour prendre en charge les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées...

Et ce, grâce à une politique de formation continue permettant de mettre en œuvre des actions de formation à l'égard des aides à domicile amenées à rencontrer des situations de plus en plus diverses et complexes.

Si nous faisons notre maximum pour vous apporter l'aide la plus adaptée, nous restons à votre écoute et vous invitons à nous faire part de vos remarques, témoignages ou suggestions. Notre journal Arc En Ciel, régulièrement adressé à l'ensemble de nos bénéficiaires constitue en ce sens un relai que nous vous proposons d'utiliser. Il vous permet de prendre connaissance des projets en cours et à venir et de nous faire part de vos besoins et attentes, tout comme le questionnaire de satisfaction annuel que nous vous encourageons à compléter.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez et vous assurons de notre entier dévouement. ”



Sylvia LAGANA,
Directrice

La Fondation Partage et Vie



Reconnue d'utilité publique

■ En France

Créée en 2001, la Fondation Partage et Vie (ex Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité), reconnue d'utilité publique, poursuit un but d'intérêt général en agissant contre toutes les formes de dépendance liées à l'âge, la maladie ou le handicap. Un objet qui s'inscrit dans le prolongement de l'engagement des fondateurs, de lutter contre toutes les formes d'exclusion sociale.

UNE FONDATION A BUT NON LUCRATIF ACTIVE DANS :

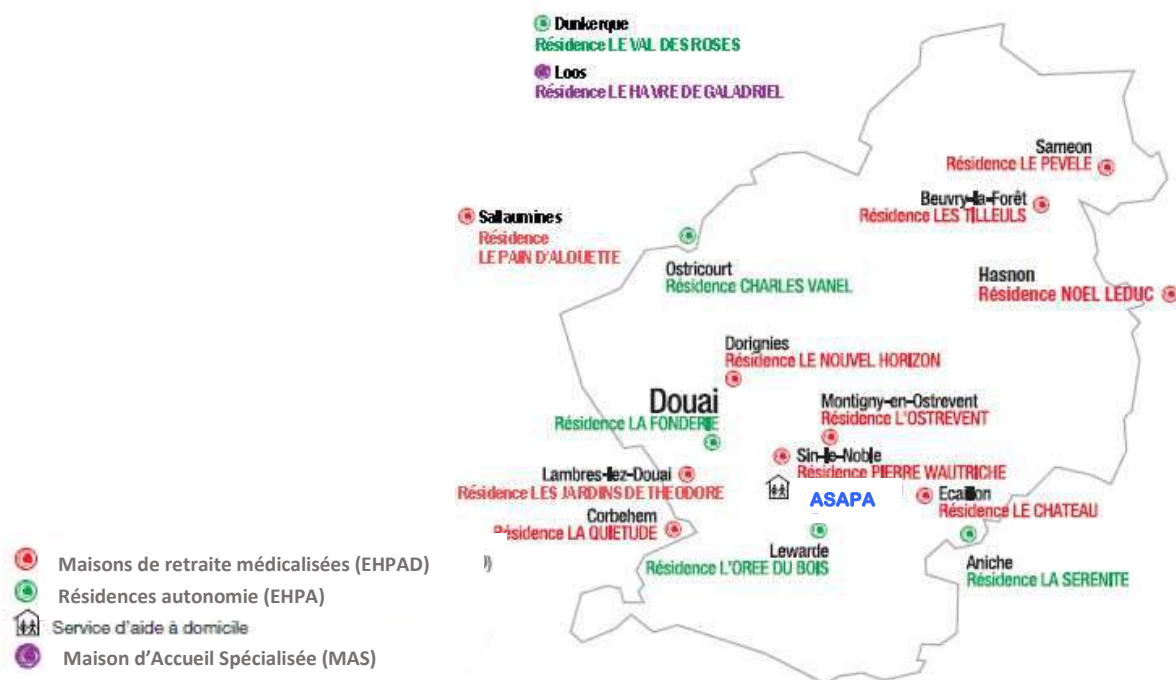
- l'accueil et l'hébergement des personnes âgées,
- l'accompagnement des personnes âgées à domicile,
- l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées
- les soins de suite et de réadaptation

LES CHIFFRES CLES

- **118** établissements et services
- **7 351** places dans le médico-social
- **5 504** patients accueillis dans quatre établissements sanitaires
- **15 050** personnes soutenues à domicile
- **6 264** collaborateurs
- **370** millions d'euros de ressources

Chiffres au 31 décembre 2017





Dans la région, les 17 établissements appartenant à la Fondation, rendent possible la mise en œuvre d'une filière d'accompagnement et d'accueil se caractérisant par la proximité, l'adaptabilité et la continuité de son offre. La Fondation gère également la **Plateforme de Répit du Douaisis** en lien avec le centre Hospitalier de Douai. Nous restons à votre disposition pour vous orienter prioritairement en cas de besoin.

Résidences autonomie (EHPA)

5 résidences autonomie permettent aux personnes âgées autonomes de vivre en toute sécurité. L'hébergement peut être temporaire, en fonction de l'évolution des besoins du résident.

- Résidence « LA SERENITE » 96 B, rue de Novy Bor - 59580 ANICHE – Tél. 03 27 90 15 56
- Résidence « LA FONDERIE » 67 A rue de la Fonderie - 59500 DOUAI – Tél. 03 27 93 77 77
- Résidence « L'OREE DU BOIS » Domaine du Château - 59287 LEWARDE – Tél. 03 27 98 03 66
- Résidence « CHARLES VANEL » Place du 8 Mai 1945 - 59162 OSTRICOURT – Tél. 03 27 89 95 50
- Résidence « LE VAL DES ROSES » 47r Marceau - 59240 DUNKERQUE – Tél. 03 48 65 82 90

Maisons de retraite médicalisées (EHPAD)

10 résidences médicalisées développent chacune un domaine d'excellence dans la prise en charge des personnes âgées.

- Résidence « LES TILLEULS » 115 r Abbé Bouquerel 59310 BEUVRY-LA-FORET – Tél. 03 20 61 89 19
- Résidence « LA QUIETUDE » 29 ter r de Gouy, 62112 CORBEHEM – Tél. 03 27 88 88 62
- Résidence « LE NOUVEL HORIZON » r Espérance 59500 DOUAI-DORIGNIES –Tél. 03 27 96 44 47
- Résidence « LE CHATEAU » r du Château, 59176 ECAILLON – Tél. 03 27 86 21 31
- Résidence « NOEL LEDUC » 11 r Pierre Lauwers 59178 HASNON – Tél. 03 27 51 95 00
- Résidence « LES JARDINS DE THEODORE » Eco Quartier Theodore Monod – 243 r Hubert Reeves 59552 LAMBRES-LEZ-DOUAI – Tél. 03 27 88 79 05
- Résidence « L'OSTREVENT » 168 r Cavalière 59182 MONTIGNY-EN-OSTREVENT - Tél. 03 27 80 55 19
- Résidence « LE PAIN D'ALOUETTE » 764 r Séraphin Cordier 62430 SALLAUMINES - Tél. 03 21 79 40 00
- Résidence « LE PEVELE » 184 r de l'Eglise 59310 SAMEON – Tél. 03 20 61 52 55
- Résidence « PIERRE WAUTRICHE » 248 av Roger Salengro 59450 SIN-LE-NOBLE – Tél. 03 27 71 32 71

Maison d'accueil spécialisée (MAS)

Résidence « LE HAVRE DE GALADRIEL » 24 r des fleurs 59120 LOOS - Tél. 03 20 88 56 00 + MAS externalisée AUPRES TC à La Bassée

La présentation de l'ASAPAD

▪ Historique

L'**ASAPAD** (**A**ccompagnement et **S**ervices **A**ux **P**ersonnes **A** **D**omicile) est implanté à Sin le Noble. Le service est issu du développement d'une association locale (COLE), créée en **1971**, gestionnaire également de maisons de retraite dont certaines médicalisées (EHPAD), implantées dans le Douaisis. En **1997**, le service d'aide à domicile prend pour appellation S.A.P.A.D. (Service d'Aide aux Personnes Agées Dépendantes) et devient autonome en se dissociant du COLE.

Le 1^{er} janvier **2005**, le S.A.P.A.D. fusionne avec la Fondation Partage et Vie alors appelée Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité et est rebaptisé SIRMAD-SAPAD, en référence à l'autre service de la Fondation en rapport avec le domicile, implanté en Corrèze et appelé SIRMAD Téléassistance (Service d'Insertion pour le Retour et le Maintien A Domicile). Le 1^{er} mars 2005, le service obtient un arrêté d'autorisation de fonctionnement signé par le Président du Conseil Départemental du Nord et est tarifé à compter de 2007. Parallèlement, l'ASAPAD est titulaire de l'agrément qualité n° E/300406/A/075/Q/046 délivré le 30 avril 2007 par le Préfet de la région d'Ile-de-France et renouvelé le 17 avril 2012 puis le 3 avril 2017 pour une durée de 5 ans à compter du 30/04/2017 sous le n° SAP 439975640.

Historiquement consacré à l'accompagnement des personnes âgées, l'**ASAPAD** intervient, depuis **2008**, auprès des personnes en sortie d'hospitalisation, nécessitant une réactivité importante pour la mise en place d'interventions généralement non programmées. Conventionné avec la CPAM et l'HAD, l'**ASAPAD** accompagne également les personnes en fin de vie, bénéficiaires de soins palliatifs.

Depuis 2008, l'**ASAPAD** relaye, dans la région, la plateforme de téléassistance de Corrèze, interne à la Fondation, proposant l'installation du matériel et la réalisation des appels de convivialité dont la fréquence est adaptée aux besoins des abonnés et à l'absence temporaire ou non de leur entourage habituel.

Depuis **2009**, l'**ASAPAD** intervient de façon de plus en plus significative auprès des personnes en situation de handicap (moteur, psychique ou intellectuel), bénéficiaires de la PCH, en lien avec les Services locaux d'Accompagnement à la Vie Sociale.

En **2011**, l'**ASAPAD** développe les prestations « homme toutes mains » afin de compléter ses interventions au travers d'une aide au petit bricolage et au jardinage.

Depuis **2012**, le service accompagne à domicile les enfants en situation de handicap (moteur, psychique ou intellectuel) afin de soulager les parents dans le cadre de la Prestation Compensatrice du Handicap (PCH) enfant.

En mars **2013**, le service signe une convention de partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF) visant une meilleure inclusion sociale des personnes en situation de handicap dans le milieu de la vie ordinaire

En janvier **2014**, conformément au souhait émis par une majorité de ses bénéficiaires, salariés et partenaires, le service est rebaptisé **ASAPAD** (*Accompagnement et Services Aux Personnes A Domicile*). Cette appellation est jugée plus évocatrice de l'activité d'aide à domicile et plus facile à retenir. A ce nouveau nom, est associée la signature "**Avec vous, chez vous**" qui témoigne de sa préoccupation d'être toujours au plus proche des personnes accompagnées.

En janvier puis juin **2015**, l'**ASAPAD** fait l'acquisition de 2 véhicules adaptés pour le transport accompagné des personnes à mobilité réduite et propose un nouveau **service de garde itinérante de nuit**.

En juin **2015**, l'**ASAPAD** signe une nouvelle convention de partenariat avec l'APEI du Douaisis, spécialisée dans l'accompagnement des personnes souffrant de déficience intellectuelle.

En avril **2017**, en partenariat avec Pôle Emploi, l'**ASAPAD** crée son « **centre d'entraînement interne** » permettant de dispenser une formation adaptée aux besoins du service et de contribuer ainsi à pallier les difficultés de recrutement.

En décembre **2017**, l'**ASAPAD** déploie un dispositif de **télégestion** permettant à l'ensemble de ses bénéficiaires de disposer d'une sécurité quant à l'effectivité des prestations.

En février **2018**, l'**ASAPAD** réalise sa première **évaluation externe**.

En janvier **2019**, l'**ASAPAD** commence sa **transformation organisationnelle** fondée sur la constitution d'équipes autonomes de proximité en lançant ses 3 premières équipes pilotes inspirées du modèle **Buurtzorg** développé aux Pays-Bas.



Nos Valeurs

« Une Fondation forte au service des plus fragiles »

Telle est la vocation de la Fondation dont l'objet est de lutter contre toutes les formes de dépendance et d'exclusion. L'ASAPAD s'inscrit dans cette dynamique en s'adressant de façon quasi exclusive à un public fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap.

Les valeurs fondamentales qui guident notre action sont résumées dans **les notions de respect et de qualité :**

- respect des personnes accompagnées,
- respect du personnel,
- respect du cadre budgétaire,
- qualité des prestations proposées.

Le respect des personnes accompagnées

L'ASAPAD est un service d'aide à domicile intervenant, à ce jour, quasiment exclusivement en mode prestataire (les aides à domicile sont salariées du service et non du bénéficiaire), dans le respect de l'éthique édictée par la Fondation Partage et Vie et avec le souci permanent de tout mettre en œuvre pour délivrer à ses bénéficiaires des prestations de qualité. La personne accompagnée est au centre des préoccupations du service. C'est par elle et pour elle que le service fonctionne, se développe et s'améliore, dans le respect de son intimité, de sa sécurité, de sa dignité, de ses besoins et de son style de vie.

Le respect du personnel

Il n'y a pas de performance sans bonheur. Le bien-être du personnel au travail est l'objet d'une recherche permanente qui conditionne la qualité du service rendu. Personne ne fait durablement ce métier par hasard. Que l'on soit aide à domicile ou membre de l'équipe administrative, le partage de valeurs communes, fondées sur le respect d'autrui et la bienveillance, est la base d'un engagement durable.

L'ASAPAD s'emploie à appliquer la Convention Collective de la Branche de l'Aide, du maintien et des soins à domicile, à organiser des réunions régulières, par groupes, pour l'ensemble du personnel, à planifier un entretien annuel avec chaque salarié afin de consacrer à chacun un temps privilégié favorisant le dialogue, l'échange, le recueil des besoins en formation et la projection dans l'avenir.

Le respect du cadre budgétaire

Autorisé et tarifé par le Conseil Départemental du Nord, l'ASAPAD est habilité à l'aide sociale et pratique des tarifs contrôlés qui garantissent la limitation du reste à charge.

Son développement est pour l'essentiel tributaire d'un cadre budgétaire formel, sous contrôle des autorités de tarification, qui encadre les tarifs appliqués. A but non lucratif et reconnue d'utilité publique, la Fondation n'a pas d'autre vocation que celle de répondre aux besoins des plus fragiles.

La qualité des prestations proposées

Le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité en lien avec la norme NF qui constitue une référence dans le secteur. Autorisé et tarifé par le Conseil Départemental du Nord, l'ASAPAD prépare les évaluations interne et externe portant sur différents thèmes tels que l'accueil, la mise en place et le suivi des prestations, la qualité des prestations, l'expression de la satisfaction des bénéficiaires, la formation du personnel, action à laquelle l'ASAPAD attache une grande importance dans le souci de proposer des prestations de qualité répondant de manière précise aux besoins de chacun.

Les prestations du service

▪ Les différents types d'accompagnements et de services

L'ASAPAD, historiquement connu pour ses interventions à domicile auprès des personnes âgées, a développé son offre pour répondre également aux besoins des personnes fragilisées par la maladie ou le handicap (adultes et enfants). Toutes ces prestations sont réalisées en mode prestataire, en général entre **7h** et **21h**.

Aide à la vie courante

- entretien du logement et du linge
- courses / accompagnement
- aide à la préparation des repas
- aide aux démarches administratives

Aide aux gestes essentiels

- aide au lever / coucher
- aide à l'habillage / déshabillage
- aide à la toilette
- aide à la prise de repas
- aide aux transferts
- change

Pour les personnes en situation de handicap (moteur, psychique ou intellectuel)

- aide humaine (gestes au corps)
- stimulation
- accompagnement
- soutien moral

Garde malade (jour et nuit)

Y compris pour les personnes en soins palliatifs (Convention CPAM et HAD)

Petit bricolage et jardinage



Téléassistance (24h/24)

- installation du matériel
- réponse aux appels d'urgence
- appels de convivialité (fréquence adaptée à la situation de chacun)

Transport accompagné

Au-delà des prestations d'accompagnement classique (courses, accompagnement à une visite médicale...), l'ASAPAD met à disposition de ses bénéficiaires 2 véhicules adaptés pour personnes à mobilité réduite.



Garde itinérante de nuit

Depuis 2015, l'ASAPAD propose un service novateur de garde itinérante de nuit sur l'arrondissement du Douaisis, sous forme de prestations :

- planifiées ou d'urgence, assurées le soir et la nuit de 21h à 2h.
- destinées aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap afin de leur permettre de continuer à vivre à domicile, en toute sécurité, y compris la nuit.
- adaptées aux besoins de chacun : aide à la sécurisation (ex : fermeture de volets), soutien moral ou physique, changement de position, aide à la prise de médicaments, transfert, surveillance, transport accompagné (ex : restaurant ou cinéma), etc.

Le coût du service comprend un abonnement mensuel auquel s'ajoute la facturation des prestations réalisées dont le tarif varie selon le type et la technicité des prestations. Les déplacements étant inclus.

L'abonnement donne accès :

- au numéro de la garde itinérante pour demander des interventions d'urgence.
- à l'installation par le service, à l'extérieur du domicile, d'un boîtier « sécuriclé » avec un code pour accéder à la clé du logement.
- à la possibilité de désigner la garde itinérante comme référent auprès de l'organisme de téléalarme ou téléassistance.

Les prestations peuvent être prises en charge dans le cadre de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), et l'abonnement peut être inclus dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Conseil en habitat intelligent

Pour compléter son offre de service, l'ASAPAD peut proposer, des prestations de conseil en aménagement du logement et habitat intelligent proposées à domicile par un ergothérapeute partenaire.

■ Le boîtier « sécuriclé »



Le boîtier sécuriclé est un minicoffre à ouverture digitale qui permet de conserver les clés du logement, en toute sécurité, à l'extérieur de celui-ci. Ce boîtier peut être installé chez vous par notre agent d'entretien.

Pratique, il permet de vous éviter de multiplier le nombre de doubles de clés à réaliser. Il facilite aussi la récupération de la clé par l'aide à domicile en charge de l'intervention par simple activation du code numérique.

Ce mini coffre-fort, facile à installer, ne nécessitera pas plus d'une heure d'intervention.

■ Les limites d'intervention

En aucun cas, l'intervenant à domicile ne peut être amené à :

- réaliser des soins relevant d'actes médicaux ou dispenser des soins dont la pratique exige la possession de titres ou diplômes.



En aucun cas, **hormis dans le cadre des prestations dites « d'homme toutes mains »**, l'aide à domicile ne peut effectuer de gros travaux tels que :

- nettoyage de caves, greniers, façades et dépendances,
- entretien du jardin,
- lessivage de plafonds et de murs,
- travaux de rénovation et petit bricolage.

Ce type de prestation ne peut être réalisé que dans le cadre de l'activité bricolage-jardinage-petits travaux que le service peut vous proposer par ailleurs.

Pour faciliter la mise en œuvre du plan d'aide, il vous est demandé de mettre à la disposition de l'aide à domicile :

- le matériel nécessaire au nettoyage. Il doit être **ergonomique, adapté aux techniques modernes de nettoyage** et en **bon état de fonctionnement**,
- les produits d'entretien,
- de l'eau chaude,
- un escabeau adapté et stable avec des marches larges et antidérapantes.

Pour la sécurité des intervenants, notamment dans le cadre de ses déplacements, il vous est également demandé de respecter les horaires définis sur votre planning en sachant que l'aide à domicile qui vous accompagne a d'autres vacations, avant et après celle effectuée à votre domicile, dont les horaires doivent aussi être respectés.

Dans la mesure du possible, il est important que le bénéficiaire, ou son représentant légal, prenne les dispositions nécessaires pour acquérir des aides-techniques (lit médicalisé, verticalisateur, lève-malade, etc..). Ceci afin d'assurer le maximum de confort et de sécurité au bénéficiaire et aux intervenants lors de la réalisation des prestations.

Les publics accompagnés

De par son agrément qualité, le service est habilité à intervenir auprès des personnes de plus de 60 ans, ainsi que des personnes fragilisées par la maladie ou le handicap.

- **les personnes fragilisées par l'âge**

Les personnes de plus de 75 ans représentent plus de 75% des bénéficiaires du service.

- **les personnes fragilisées par le handicap (moteur, psychique ou intellectuel)**

Les interventions se font généralement en partenariat avec le SAVS concerné, favorisant ainsi les échanges et la mise en œuvre d'une réflexion commune au service du bien-être du bénéficiaire.

Depuis 2012, l'ASAPAD intervient également auprès d'enfants en situation de handicap (handicap moteur, déficience intellectuelle, troubles autistiques etc..) afin de permettre notamment aux parents de s'adonner à d'autres occupations.

- **les personnes fragilisées par la maladie**

Au regard des nombreuses pathologies fréquemment rencontrées chez les personnes accompagnées depuis la création du service, l'ASAPAD a développé les compétences de son personnel dans les accompagnements complexes : personnes désorientées, atteintes de la maladie d'Alzheimer ou pathologies apparentées, maladie de Parkinson, sclérose en plaques, personnes victimes d'AVC, de cancer...

Des gardes de jour ou de nuit sont proposées, souvent en partenariat avec l'HAD ou la Plateforme Santé du Douaisis, notamment dans le cadre de la convention soins palliatifs.

- **les personnes en difficulté passagère de mobilité**

En cas de sortie d'hospitalisation par exemple, le service peut intervenir en faisant preuve de réactivité, temporairement le temps nécessaire à une récupération d'autonomie en adaptant les prestations, tant en aide directe qu'en aide domestique.



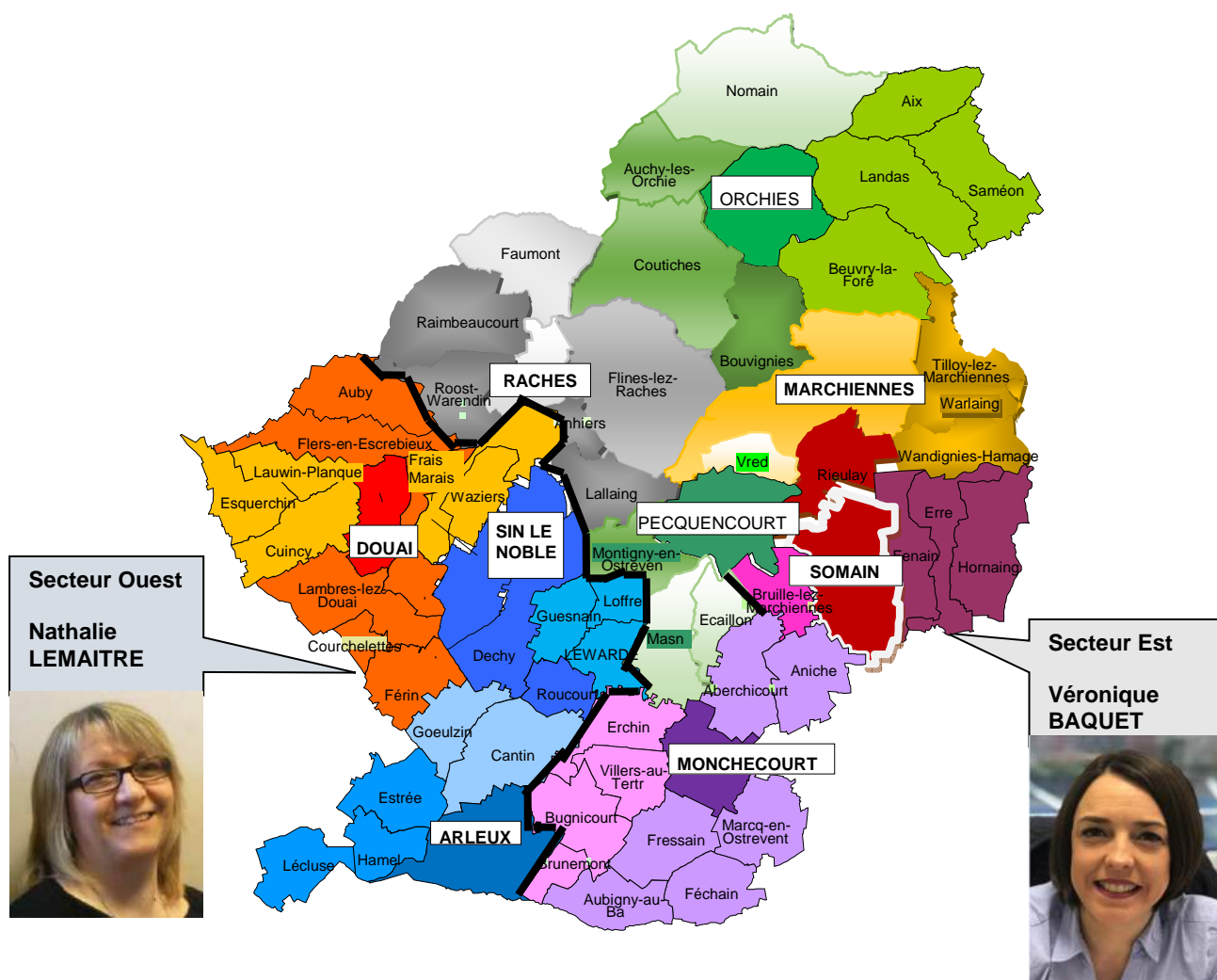
La zone géographique d'intervention

L'ASAPAD est implanté à Sin-le-Noble, mais nos aides à domicile interviennent sur l'ensemble des 64 communes de l'arrondissement de Douai, ainsi que dans les communes environnantes.

Pour le bon fonctionnement du service, l'arrondissement a été réparti en 9 territoires, regroupés en 2 grands secteurs géographiques, chacun rattaché à une assistante de secteur.

Secteur Est : Douai, Sin le Noble, Arleux

Secteur Ouest : Râches, Orchies, Marchiennes, Pecquencourt, Somain, Monchecourt



Les tarifs et les prises en charge

▪ Les tarifs

L'ASAPAD est autorisé par le Conseil Départemental du Nord. A ce titre, il s'engage à respecter le niveau de qualité exigé pour les établissements médico-sociaux. Il est titulaire, par ailleurs, de l'agrément donnant lieu notamment à un crédit d'impôt ou une réduction d'impôt pour vos dépenses liées aux prestations réalisées à votre domicile, à hauteur de 50 % des dépenses supportées l'année précédente, dans la limite des plafonds en vigueur et après déduction des aides financières reçues (APA, CRASAT...)



De plus, l'ASAPAD est habilité à l'aide sociale et pratique des tarifs contrôlés qui garantissent la limitation du reste à charge.

L'ensemble des tarifs sont affichés à l'accueil du service et disponibles sur simple demande. A tout moment, un devis gratuit peut vous être établi, conformément aux dispositions selon lesquelles « 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 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande ».

Les tarifs en vigueur au 1er janvier 2019, en mode prestataire, sont les suivants :

APA PRESTATAIRE AIDE A LA VIE COURANTE ET GESTES AU CORPS (semaine)	23,10 €
APA PRESTATAIRE AIDE A LA VIE COURANTE ET GESTES AU CORPS (dimanches et jours fériés)	25,52 €
TAUX PLEIN OU COMPLEMENT D'HEURES APA PRESTATAIRE AIDE A LA VIE COURANTE (semaine)	21,19 €
TAUX PLEIN OU COMPLEMENT D'HEURES APA PRESTATAIRE AIDE A LA VIE COURANTE (dimanches et jours fériés)	23,31 €
TAUX PLEIN OU COMPLEMENT D'HEURES APA PRESTATAIRE GESTES AU CORPS (semaine)	24,08 €
TAUX PLEIN OU COMPLEMENT D'HEURES APA PRESTATAIRE GESTES AU CORPS (dimanches et jours fériés)	26,48 €
AIDE SOCIALE + ET - 60 ANS (interventions en aide domestique uniquement du lundi au samedi)	20,00 €
CAISSES DE RETRAITE ET MUTUELLES AIDE DOMESTIQUE (semaine)	21,19 €
PAP, ASH et PRH (semaine)	20,80 €
CAISSES DE RETRAITES ALIGNEES SUR LE TAUX CNAV + PAP, ASH et PRH (dimanches et jours fériés)	23,74 €
PCH (semaine, dimanche et jours fériés)	21,00 €
Bricolage - jardinage	27,70 €
Facturation des km réalisés dans le cadre des accompagnements divers avec le véhicule de l'intervenant	0,42 € / km
Facturation des km réalisés dans le cadre des accompagnements divers avec un véhicule adapté du service	0,84 € / km
Frais d'ouverture de dossier	20 €
Frais de gestion mensuels :	
2€/mois pour un volume d'heures accordé <15H	
3.50€ / mois pour un volume d'heures >=15h et <40h	
5€ / mois pour un volume d'heures >=40h	
Garde itinérante de nuit	
abonnement mensuel	20,14 €
interventions personnalisées simples (< 15 minutes) programmées en semaine	9,33 €
interventions personnalisées adaptées (< 25 minutes) programmées en semaine	15,29 €
interventions personnalisées renforcées (< 40 minutes) programmées en semaine	20,14 €
interventions personnalisées simples non programmées ou programmées les dimanches et jours fériés	13,52 €
interventions personnalisées adaptées non programmées ou programmées les dimanches et jours fériés	22,18 €
interventions personnalisées renforcées non programmées ou programmées les dimanches et jours fériés	29,20 €

Les tarifs en vigueur au 1er janvier 2019, en mode mandataire, sont les suivants :

		Mode mandataire	
Frais de gestion			
de 0 à 10 h	- forfait :		26,74 €
de 11 à 50 h	- coût horaire :		2,41 € / h
de 51 à 100 h	- coût horaire :		2,27 € / h
à compter de 101 h	- coût horaire :		2,17 € / h
Frais d'ouverture de dossier :			45,00 €
Majoration par bulletin de paye supplémentaire :			10,00 €

Gardes de nuit en mandataire

Sur devis

Tarif variable selon le nombre de nuits, les exonérations applicables au bénéficiaire et selon qu'il s'agisse de nuits calmes ou agitées en semaine ou les dimanche et jours fériés

Frais de gestion

de 0 à 20 h	- forfait :		75,00 €
de 21 à 40 h	- coût horaire :		2,48 € / h
de 41 à 100 h	- coût horaire :		2,40 € / h
de 101 à 200 h	- coût horaire :		2,29 € / h
à compter de 201 h	- coût horaire :		2,19 € / h
Frais d'ouverture de dossier :			45,00 €
Majoration par bulletin de paye supplémentaire :			10,00 €

▪ Evaluation des besoins et suivi

Votre situation fait l'objet d'une évaluation initiale réalisée lors de la première visite à domicile, avant la mise en place de l'accompagnement puis d'un suivi périodique réalisé à domicile à l'aide d'une fiche de suivi annuel.

Cette visite a pour but d'apprécier l'évolution de votre situation et l'efficacité de la prestation apportée. Cette évaluation est susceptible de modifier le contrat de prestation et de donner lieu à la réalisation d'un avenant le cas échéant.

▪ Personne de confiance

Dans le cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits ou si vous souhaitez être accompagné dans vos démarches, vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions des articles L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

▪ Recours possibles en cas de litige

En cas de litige avec la structure, vous avez la possibilité de recourir à une **procédure de médiation conventionnelle** ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.133-4 du code de la consommation.

Pour les prestations destinées aux personnes âgées ou en situation du handicap, il est également possible, en cas de conflit, de faire intervenir, gracieusement, une **personne qualifiée** dont la liste prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, est affichée à l'accueil du service.

Pour le territoire du Douaisis, il s'agit de :

M. Jacques DEROEUX - 06.09.62.67.69 - jacques.deroeux@gmail.com
M. Robert HIDOCQ - 06.61.54.22.72 - robert.hidocq@gmail.com

■ La facturation

Pour garantir l'effectivité des prestations réalisées, dans le cadre de la mise en œuvre de la **télégestion**, un badge NFC est installé à votre domicile afin de permettre le pointage des interventions à l'aide des smartphones dont nos aides à domicile sont équipées. Ce badge, sobre et discret n'émet aucune onde. Pour faciliter son utilisation, il est en règle générale, installé à l'intérieur de la porte droite du meuble sous évier. Les données horodatées d'arrivée et de départ des intervenants sont ainsi directement récupérées par le service de manière à réaliser la paye et la facturation à partir d'éléments fiables et tracés. Dans le cas où le télépointage n'est pas possible pour cause d'absence de badge ou de déplacement préalable à l'intervention à domicile demandé par le bénéficiaire, une feuille de présence que vous devrez vérifier et signer pour attester de la réalisation de chaque prestation, vous sera présentée. Votre facture sera établie à partir de ces éléments et vous sera adressée entre le 15 et le 20 du mois suivant le mois de réalisation de la prestation. Le montant facturé correspond au nombre d'heures réalisées dans le mois multiplié par la participation horaire restant à votre charge (reste à charge variable selon le financeur, le degré de dépendance et les revenus).

En cas d'absence programmée de votre part, l'ASAPAD doit être prévenu au minimum 48h à l'avance afin de procéder aux modifications de planning nécessaires. Toute intervention programmée n'ayant pas fait l'objet d'une annulation en temps voulu vous sera facturée. Seuls les cas d'urgence et notamment les hospitalisations imprévues seront exempts.



■ Les modes de paiement

Le règlement est effectué, de préférence, par prélèvement automatique. Grâce à son autorisation et à la détention de l'agrément relatif aux services à la personne, une réduction ou un crédit d'impôt peuvent être accordés au titre des sommes supportées pour les prestations d'aide à domicile réalisées l'année précédente, dans la limite des plafonds en vigueur et après déduction des aides financières reçues.

■ Les prises en charge

Titulaire de l'agrément qualité, autorisé par le Conseil Départemental du Nord, le service est conventionné avec la plupart des caisses de retraite et mutuelles et intervient notamment au titre de :

- l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA)
- l'action sociale des caisses de retraite (dont la CARSAT) et des mutuelles
- la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) adulte et enfant
- l'aide de la CPAM pour les personnes en soins palliatifs



L'équipe à votre service

▪ Les intervenants à domicile

Plus de 250 aides à domicile interviennent, chaque année, auprès de plus d'un millier de bénéficiaires. Rigoureusement sélectionné et régulièrement formé, le personnel de l'ASAPAD bénéficie, par ailleurs, chaque année, d'une sensibilisation à la bientraitance et à la prévention des risques professionnels. On compte, parmi les intervenants, 35% de personnes diplômées dont plus de la moitié sont titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS désormais transformé en Diplôme d'Accompagnant Educatif et Social : DAES).

La majorité des interventions ont lieu entre 7h et 22h, du lundi au dimanche. Toutefois, le service de garde itinérante peut répondre aux besoins en dehors de ces horaires. Dans le cadre de l'engagement pris par l'ASAPAD au titre de la continuité de service, en cas d'absence prévue ou imprévue de l'aide à domicile habituelle, un remplacement est systématiquement mis en œuvre.



▪ L'équipe administrative

Constituée de 18 personnes, l'équipe administrative assure le suivi des prestations et du personnel d'intervention à domicile grâce à une organisation structurée en pôles, au service de bénéficiaires rattachés à l'un des deux secteurs géographiques créés ; secteurs affectés pour chacun à une assistante de secteur s'appuyant sur une équipe de planification dédiée.

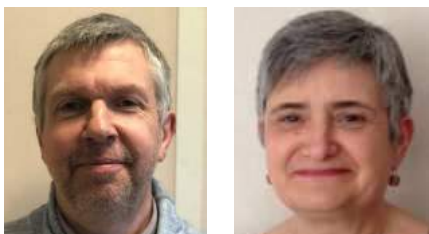
Un système d'astreinte, assuré à tour de rôle par un membre de l'équipe administrative les week-ends, les jours fériés et la semaine, en dehors des heures d'ouverture de bureau, permet de garantir la continuité du service de par la gestion des remplacements imprévisibles.

• L'accueil

L'équipe administrative est complétée d'une personne chargée d'accueil (physique et téléphonique).



• Le pôle administration



Constitué de 2 personnes, ce pôle a en charge notamment la facturation et la gestion des règlements.

- **Le pôle en relation avec les bénéficiaires**

L'accueil du bénéficiaire, lors du 1er contact, souvent téléphonique et l'évaluation des besoins à domicile est assuré par une assistante de secteur dédiée à la mise en place des nouveaux dossiers. Elle réalise la 1^{ère} visite à domicile, le montage des dossiers de prise en charge financière, la réalisation des devis et contrat de prestation et la mise en place des plans d'aide.



Elle passe ensuite le relai à l'assistante en charge du secteur concerné qui réalise une 1^{ère} visite trois semaines après la mise en place des interventions et prend en charge le suivi de la prestation et son adaptation permanente à l'évolution des besoins. Une visite annuelle à domicile est ensuite organisée par l'assistante de secteur concernée qui se charge parallèlement du suivi du temps de travail des aides à domicile rattachées au secteur, de la gestion de leurs congés et de la gestion de la relation avec les autres acteurs du domicile.

Chaque assistante de secteur a la capacité de remplacer ponctuellement sa collègue et d'assurer le lien avec le pôle planification et administration.



- **Développement / relations bénéficiaires**

En complément de l'équipe des assistantes de secteur, une chargée de développement – relations bénéficiaires a pour mission de traiter les problématiques susceptibles d'être rencontrées à domicile lorsque ces dernières ne peuvent être traitées par l'assistante de secteur. Elle permet également de contribuer à la réalisation des visites annuelles et est l'interlocutrice privilégiée de nos partenaires.



- **Le pôle planification**



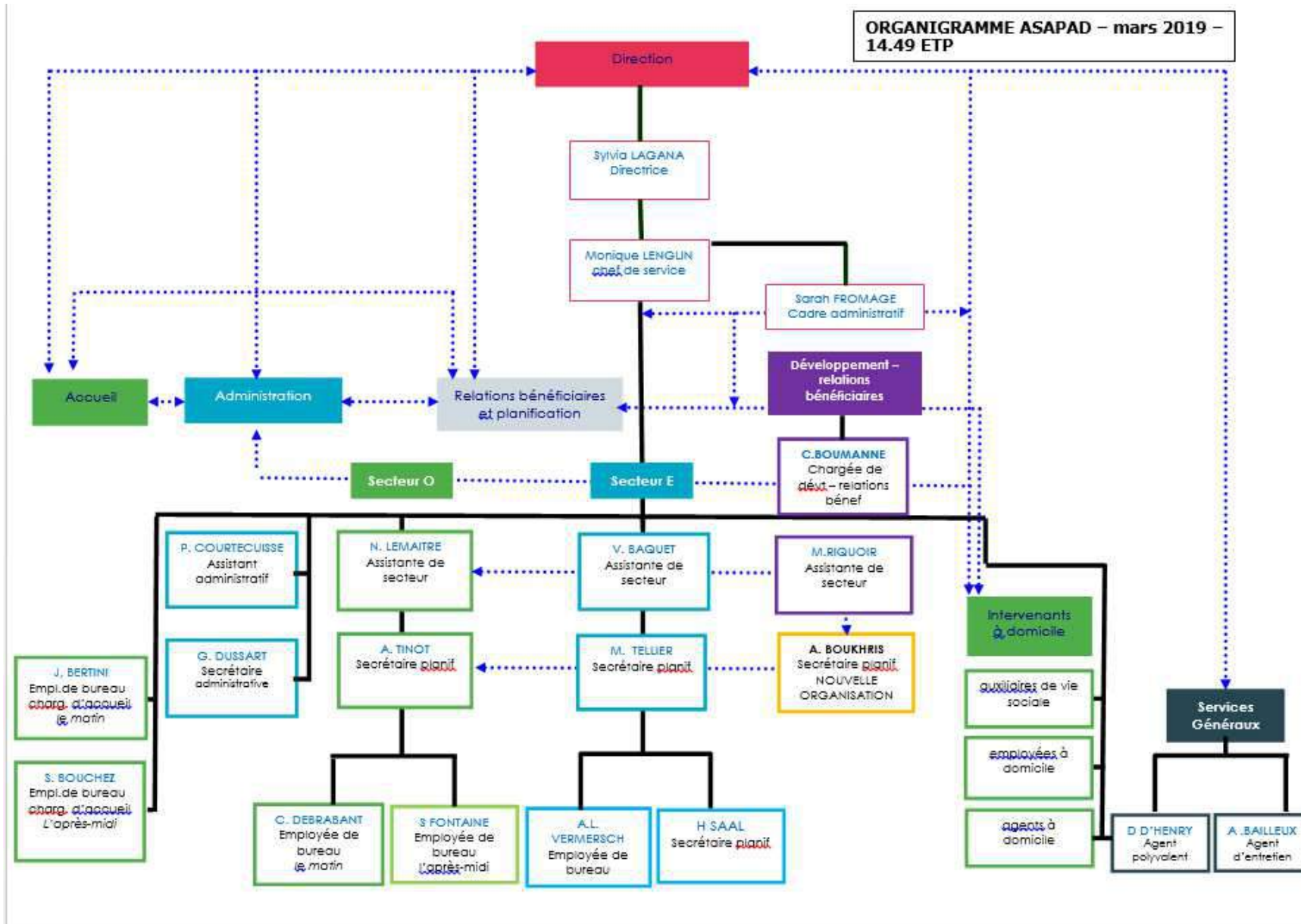
Le pôle planification a pour mission d'élaborer les plannings, de pourvoir aux remplacements, prévus et imprévus, dans le respect des dispositions légales et conventionnelles. 2 personnes dédiées à chaque secteur veillent ainsi à l'adaptation des ressources aux besoins et au respect de l'application des plans d'aide définis.

- **La direction**

Une équipe de direction composée d'une Directrice, d'une chef de service et d'un cadre administratif, encadre l'ensemble du personnel administratif et d'intervention.



■ L'organigramme



La mise en place de l'accompagnement et de l'aide

▪ L'accueil

L'ASAPAD accueille le public dans ses locaux situés au 248, avenue Roger Salengro à Sin Le Noble (accès par le 299, rue Voltaire), **du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 18h**. Il est situé dans l'enceinte de la résidence Pierre Wautriche et est accessible via le tram.

Le service peut également être contacté par téléphone au **03 27 87 56 63**, par fax au 03 27 92 90 01 et par courriel : asapad@fondationpartageetvie.org.

En dehors de ces horaires, un répondeur enregistreur recueille les messages, qui sont régulièrement consultés, y compris le soir et le week-end, dans le cadre de l'astreinte.

▪ Le traitement de la demande

Pour l'évaluation de la demande, une visite à domicile est organisée par une assistante de secteur pour apprécier l'environnement et les conditions de vie du bénéficiaire et intégrer la présence éventuelle de proches aidants ou représentants légaux. Le bénéficiaire est informé des différents modes d'intervention à domicile et de la possibilité de se faire accompagner dans les démarches permettant de bénéficier d'une prise en charge financière. La structure veille à limiter son offre aux besoins du bénéficiaire. Lors de cette visite, les assistantes de secteur mettent tout en œuvre pour favoriser les échanges.

▪ L'offre de services

Le service élabore avec le bénéficiaire et ses proches aidants ou représentants légaux éventuels une proposition d'intervention individualisée limitée à la réponse aux besoins évalués. Les modes d'intervention relèvent essentiellement du prestataire (les intervenants sont salariés de la structure) du fait de la difficulté, pour la majeure partie des personnes accompagnées, d'assumer la fonction d'employeur (Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est en effet l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations intégrant notamment le paiement des cotisations sociales, le respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur). La proposition d'offre de service, via le devis-contrat individuel de prestation d'aide à domicile, indique les modalités de coordination avec d'éventuels autres intervenants à domicile (SSIAD, HAD,...). Le service assure le montage et le suivi des dossiers administratifs et les dossiers de demande de prise en charge financière.

Dans tous les cas, il vérifie que la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Dans le cas contraire, il oriente le bénéficiaire vers une structure compétente en la matière.

▪ La réalisation de l'intervention

Un ordre de mission est adressé aux aides à domicile intervenant pour la première fois chez un bénéficiaire, de façon habituelle ou ponctuelle.

Le service planification informe le bénéficiaire du nom de l'aide à domicile qui interviendra, de la date et heure de la première intervention ainsi que du planning des séances. Ces plannings sont envoyés par courrier ou par courriel au bénéficiaire. Il gère les remplacements d'intervenants pour assurer la continuité du service et prévient l'utilisateur en cas de changement.



▪ La mise en place d'une nouvelle organisation inspirée du modèle Buurtzorg

L'ASAPAD a fait le choix de mettre œuvre une nouvelle organisation. Celle-ci permet de répondre aux attentes recueillies de longue date, dans le cadre notamment des questionnaires de satisfaction. Elle répond aussi aux aspirations des professionnels en matière de qualité de vie au travail, qu'il s'agisse des intervenants à domicile ou des membres de l'équipe administrative.

Cette nouvelle organisation est fondée sur la constitution d'équipes d'intervenants à domicile de proximité. Chaque équipe prend en charge les bénéficiaires d'une zone géographique de proximité bien définie. Cette équipe se répartit les interventions des bénéficiaires du secteur défini, en tenant compte des modalités d'intervention, des attentes des bénéficiaires et des disponibilités des membres de l'équipe.

A terme, chaque aide à domicile fera partie d'une équipe autonome et chaque bénéficiaire aura une équipe dédiée.

Le but de cette organisation est de :

- limiter le nombre d'intervenants à domicile et donc des modifications de planning
- améliorer l'accompagnement de nos bénéficiaires qui entretiendront une relation privilégiée avec une équipe stable et dédiée.
- favoriser la confiance et la maîtrise des tâches à réaliser
- n'avoir affaire qu'à des personnes ayant une bonne connaissance de votre situation (personnelle, entourage, environnement, ...), de vos besoins et de vos attentes.
- bénéficier de l'intervention d'une équipe habitant à proximité (limitation des retards, problèmes liés aux transports, incidences climatiques, ...)
- faciliter la communication grâce à une relation directe avec les intervenants, sans intermédiaire : planning, absences, nature des tâches, évolution de la situation ...
- réduire l'absentéisme grâce à une meilleure qualité de vie professionnelle et personnelle (limitation des déplacements, réduction des remplacements, travail en équipe, ...)

L'ensemble des professionnels est concerné, qu'il s'agisse des intervenants à domicile ou des membres de l'équipe administrative qui se destine à devenir une « équipe support », à l'écoute des préoccupations du terrain.

Chaque mois, cette équipe support se réunit pour appréhender au mieux les rôles à assumer dans le cadre de cette nouvelle organisation.

Trois équipes autonomes test ont démarré début 2019 dont deux équipes sur Sin-le-Noble et une équipe sur Flines-lez-Raches. Ces équipes sont appelées « équipes pilotes » et ont vocation à expérimenter la nouvelle organisation afin d'identifier les éléments à retenir, à éviter ou à rectifier lors du déploiement sur l'ensemble des intervenants.

Les premiers retours de bénéficiaires et des membres d'équipes autonomes sont très positifs. Ils mettent en avant, de manière unanime, la stabilité de l'équipe, la relation directe entre les intervenants et les bénéficiaires, la réduction des déplacements pour les intervenants et la dynamique et le soutien procurés par l'équipe.

De nouvelles équipes devraient se lancer dans les mois à venir de façon à parvenir à une généralisation de ce mode de fonctionnement courant 2020.



Delphine, Virginie, Séverine, Fabienne, Nadège et Alda sont membres de la 1^{ère} équipe pilote à Sin le Noble.

La coordination et les partenariats

Depuis plus de 45 ans, l'ASAPAD s'inscrit dans la dynamique partenariale de son territoire. Ainsi, il travaille au quotidien en lien avec les autres acteurs du domicile (CLIC, MAIA, SSIAD, HAD, Plateforme Santé du Douaisis, SAVS, centres hospitaliers, cliniques, intervenants libéraux ...) mais aussi avec la famille (et plus particulièrement les proches aidants), le médecin, l'infirmière, le kinésithérapeute, l'assistance sociale, le tuteur, etc...

Cette organisation au domicile passe concrètement par la mise en place d'un cahier de liaison sur lequel sont reportés les événements nécessaires à l'information des différents intervenants. Il est principalement renseigné par les aides à domicile de l'ASAPAD mais chaque intervenant à domicile peut y inscrire toute information qu'il juge utile (SSIAD, HAD, kiné, infirmier, médecin traitant). Le cahier est utilisé dans le strict respect du secret médical et professionnel.

L'ASAPAD travaille également en liens étroits avec les organismes de tutelle : ASAPN, ATINORD, Ariane et AGSS de l'UDAF.



Concernant les personnes en situation de handicap, l'ASAPAD travaille étroitement avec différents partenaires du champ du handicap dont l'Association des Paralysés de France (APF) et l'APEI avec lesquelles elle a signé, depuis 2013, une convention de partenariat visant une meilleure inclusion sociale des personnes en situation de handicap dans le milieu de la vie ordinaire.

Par ailleurs, outre l'accès privilégié à la plateforme de répit des aidants du Douaisis gérée par la Fondation Partage & Vie, en partenariat avec le Centre Hospitalier de Douai, les bénéficiaires de l'ASAPAD, bénéficient du réseau d'établissements de la Fondation Partage et Vie, présent sur le Douaisis. Ce réseau comprend **10** maisons de retraites médicalisées appelées EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (à Sin-le-Noble, Douai-Dorignies, Lambres-lez-Douai, Ecaillon, Montigny en Ostrevent, Beuvry-la-Forêt, Saméon, Hasnon, Corbehem et Sallaumines) et **4** résidences autonomie (à Douai, Lewarde, Aniche et Ostricourt) anciennement appelés Etablissement d'Hébergement pour Personnes âgées Autonomes (EHPA). A cette liste s'ajoute la résidence autonomie Le Val des Roses située à Dunkerque ainsi que la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) Le Havre de Galadriel, implantée à Loos à laquelle est désormais rattachée une MAS externalisée déployant son activité à la Bassée.

Chacun de ces établissements a développé un domaine d'excellence dans la prise en charge des personnes âgées (ex : accueil des personnes atteintes de diabète, d'AVC, de déficiences sensorielles, d'addictions diverses, de la maladie d'Alzheimer, de handicaps moteurs ou intellectuels ou encore de personnes en soins palliatifs). Ils proposent également des formules d'hébergement temporaire vous permettant de ne pas rester seul à domicile durant l'hospitalisation de votre conjoint ou les vacances de votre entourage. En tant que bénéficiaire de l'ASAPAD, votre admission, qu'elle soit temporaire ou non, sera traitée en priorité et tout sera mis en œuvre pour vous garantir une continuité de service et de suivi.



Plateforme
Santé Douaisis



ASSOCIATION
FRANCE ALZHEIMER®
www.francealzheimer.org
Un malade, c'est toute une famille qui a besoin d'aide



Centre
Hospitalier
de DOUAI



La démarche d'amélioration continue de la qualité

La démarche qualité

Conformément à la politique qualité développée au sein des établissements et services de la Fondation, l'ASAPAD s'est engagé dans une démarche qualité basée, pour son activité, sur la norme NF et le label Cap Handéo. Le service est également titulaire de l'agrément. En tant que service autorisé par le Conseil Départemental du Nord, il réalise ses évaluations internes et externes.

La charte de bientraitance

L'action de l'ASAPAD auprès de ses bénéficiaires relève des engagements suivants :

- un accueil courtois et respectueux
- une écoute attentive des besoins
- un service adapté et élaboré avec le bénéficiaire du service
- une relation contractuelle claire
- le respect de la sécurité et de la dignité du bénéficiaire
- le respect de l'intimité et du domicile du bénéficiaire
- le respect de l'autonomie du bénéficiaire
- un personnel d'intervention de confiance, sélectionné et formé
- la prise en compte de l'avis du bénéficiaire sur la qualité du service rendu, à l'aide de questionnaires de satisfaction
- une équipe assurant la continuité du service

Le journal interne

Nous appuyant sur le lien entre nos aides à domicile et leurs bénéficiaires, nous diffusons plusieurs fois par an la lettre d'information Arc-en-Ciel. Cette dernière se veut interactive et à l'écoute des bénéficiaires en communiquant autour d'événements importants, mais également en apportant des précisions sur le fonctionnement du service et les différentes prestations proposées.

Chaque bénéficiaire peut, à tout moment, nous faire part de ses remarques et suggestions pour que ce journal réponde au mieux à ses préoccupations.

La formation

Afin de proposer des prestations de qualité, l'ASAPAD est attaché à la formation continue de son personnel. Ainsi, en plus des formations obligatoires, le service met en œuvre chaque année de nombreuses actions de formation et de sensibilisation. Ces dernières portent sur la bientraitance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap, adultes et enfants, ou de l'avancement en âge, l'ergonomie et la manutention, la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées, la gestion du stress ou encore les techniques de nettoyage. Depuis 2011, le service connaît un développement important de son activité dans l'accompagnement du handicap, c'est pourquoi il accorde une place particulière aux formations liées à ce thème.



▪ La continuité du service

L'ASAPAD répond aux besoins de continuité de service des personnes aidées grâce à une **astreinte téléphonique** permettant de relayer la présence de l'équipe administrative en dehors des heures d'ouverture de bureau (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h).

Chaque intervenant connaît le n° du portable d'astreinte afin d'avoir la possibilité de faire remonter une information à tout moment ou signaler une impossibilité d'intervention nécessitant la mise en œuvre de remplacements.

Un **répondeur enregistreur** permet par ailleurs de recueillir les messages laissés par les bénéficiaires ou tout autre interlocuteur. Il est systématiquement interrogé à heures régulières, aux heures de fermeture du service, la semaine ainsi que les week-end et jours fériés. Enfin, grâce au **dispositif de télégestion**, en cas d'absence d'intervenant 30 minutes après l'heure prévue pour le début de l'intervention, une alerte est automatiquement déclenchée et transmise sur le portable d'astreinte.

▪ L'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires

L'ASAPAD veut rendre un service de qualité et recherche l'expression de la satisfaction des bénéficiaires.

Des **questionnaires de satisfaction** relatifs à l'accueil, au traitement de la demande et à la qualité des prestations sont diffusés annuellement dans le but d'optimiser la réponse aux attentes exprimées.

L'ASAPAD contrôle régulièrement (et systématiquement lorsqu'il y a réclamation de la part du bénéficiaire) les interventions des professionnels au domicile des bénéficiaires et évalue systématiquement leur travail à la fin de leur période d'essai.

L'analyse de la perception, par les bénéficiaires, des interventions des aides à domicile est partagée lors de l'entretien annuel d'évaluation des compétences.

▪ Le traitement des demandes particulières et réclamations

En fonction du type de demande ou de réclamation, et dans le souci d'optimiser les délais de réponse, le traitement peut être réalisé par la personne chargée d'accueil, s'il s'agit d'informations de premier niveau, par le pôle planification si la demande ou la réclamation concerne le planning, par le pôle administration s'il s'agit d'une question relative à la facturation, par l'assistante du secteur concernée si la demande a trait au plan d'aide ou encore par la chef de service, voire la directrice si des mesures doivent être prises, notamment en matière d'administration du personnel ou si la qualité du service rendu est remise en cause.

Ce traitement se fait dans le cadre d'une politique d'amélioration continue de la qualité.

En cas de litige avec la structure, vous avez la possibilité de faire appel à une personne qualifiée dont la liste est affichée à l'accueil de l'ASAPAD ou de saisir gratuitement le médiateur de la consommation en lien avec le secteur concerné.

▪ La loi Informatique et Libertés

L'ASAPAD dispose de moyens informatiques destinés à faciliter la gestion des interventions à domicile. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du service et ne peuvent être communiquées qu'aux organismes ayant accordé le plan d'aide.

Conformément à la loi du 06/01/1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au service.



Les éléments essentiels extraits du contrat de prestation

Article 3 – ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE

Dans le cadre du présent contrat, la structure s'engage :

- à fournir les prestations convenues sans interruption, et notamment, en assurant le remplacement du personnel intervenant
- à fournir au bénéficiaire une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur
- à enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire.

Article 4 – ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

De son côté, le bénéficiaire s'engage :

- à remplir et à remettre à la structure les informations nécessaires relatives à la constitution du dossier
- à valider les heures d'intervention de chaque prestation selon les modalités remises par la structure
- à faciliter l'exécution du présent contrat et notamment :
 - en mettant à disposition de l'intervenant tout ce qui est nécessaire pour accomplir ses missions
 - en respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celles-ci notamment le respect des règles d'hygiène et de sécurité, de la personne intervenante.
- à respecter les jours, les horaires, et la durée des interventions programmées :
 - En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le bénéficiaire s'engage à informer la structure au moins 48 heures à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement) où la structure devra être prévenue le jour même.
 - Toute prestation non décommandée sera considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.
- à informer la structure par écrit, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
- à ne donner aux intervenants de la structure aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. La structure ne pourra en aucun cas être tenue responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.
- à dédommager les intervenants à domicile pour tout déplacement véhiculé comme le prévoit la Convention Collective (Tarif conventionnel en vigueur)
- à s'acquitter de tout dépassement de sa prise en charge au tarif plein.
- à payer, dans l'attente d'une réponse de prise en charge financière, partielle ou totale, ou de renouvellement de cette prise en charge, le prix annoncé au tarif plein (sans déduction de la prise en charge), étant entendu que le prix se verra réajusté dès l'obtention de l'accord éventuel du financeur, avec application, le cas échéant, du délai de rétroactivité.



La charte abrégée des Droits et libertés de la Personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie (domicile personnel ou collectif) adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Moyens d'accès



ASAPAD
299, rue Voltaire
CS 10100
59450 SIN-LE-NOBLE

En voiture :

- De Douai : route départementale n° 645 (longeant le cimetière de Douai)
- De Lille : autoroute A21 direction Valenciennes - Sortie Sin le Noble
- D'Arras : direction Douai puis RD 645

En train :

- Gare de Sin le Noble : 1.3 km à pied (16 min.)
- Gare de Douai : 1.9 km à pied (24 min.). Possibilité tram ligne A arrêt St Joseph

En tram : ligne A - Arrêt St Joseph

Tél. 03 27 87 56 63
Fax 03 27 92 90 01
Courriel..... asapad@fondationpartageetvie.org



Reconnue d'utilité publique

