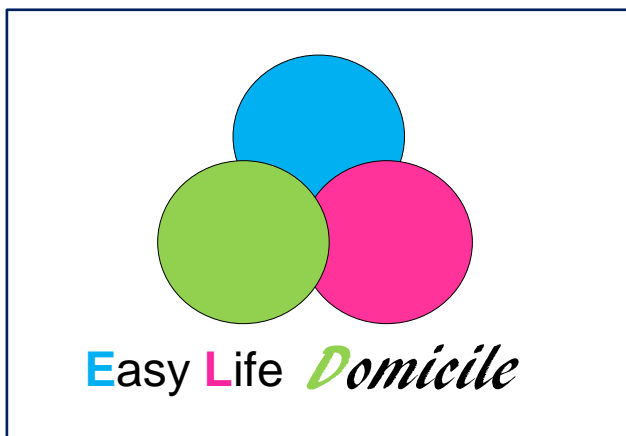


LIVRET D'ACCUEIL



Easy Life *Domicile*

Lot 55 Zico- PAITA BP 7948 - 98 890 Païta

ridet: 1 300 946 . 001

Tel :757.000 / 460.700

mail: easylifedomicile@gmail.com

SOMMAIRE

Présentation de EASY LIFE *Domicile*

Engagement de EASY LIFE *Domicile*

Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Règlement de fonctionnement du service d'aide à domicile

1- Organisation du Service d'Aide à Domicile

2- Admission, mise en place et rétablissement de la prestation de EASY LIFE *domicile*

3- Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée.

4- Sécurité et Prévention des accidents de travail ou maladie professionnelles :

5- Sûreté des biens et des personnes

6- Coût des interventions de l'association.

7- Paiement

8- Droits de l'utilisateur, réclamation, enquêtes de satisfaction

Madame, Monsieur,

Bienvenue

Vous avez choisi de faire appel à notre service pour votre prestation d'aide à domicile.

La richesse de EASY LIFE *domicile* repose sur le professionnalisme de nos équipes assurant un accompagnement au quotidien pour les publics fragilisés, dans le respect de la personne, et le maintien des liens sociaux, évitant l'isolement dû à la maladie, au handicap, à l'âge, etc... .

Pour garantir notre engagement l'équipe EASY LIFE *domicile* c'est engagé vers une Amélioration continue de la qualité pour le maintien à domicile et l'entretien de votre cadre de vie. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposés, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer sur le service d'aide et d'accompagnement à domicile. Vous y trouverez :

- la charte des droits libertés de la personne accueillie
- le règlement de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Gérante MME DIO Pearl

L'accueil du public a lieu :

Lundi au vendredi

de 7h30 à 17 h00

SIS LOT 55 ZICO– 98 890 Paita

et par téléphone au 757.000 460.700

Un répondeur est mis à votre disposition à toutes heures en cas d'urgence.

Les engagements de EASY LIFE *domicile*

EASY LIFE *domicile* prend l'engagement :

- De délivrer aux bénéficiaires une information leur permettant de choisir, à tout moment, la prestation la mieux adaptée à la situation.
- De veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenant(e)s à domicile de recevoir de la part des usagers toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits et tout dépôt de fonds, donation, bijoux ou valeurs.
- De respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires. Et de façon générale, de veiller à la qualité des prestations fournies, notamment, en mettant en œuvre des règles de contrôle interne de la qualité.
- D'établir, d'une part, des contrats de travail écrits mentionnant notamment les tâches confiées, la durée et le lieu de leur exécution ainsi que les modalités de rémunérations, et le cas échéant, de l'indemnisation de déplacements.
D'autre part, un contrat écrit avec l'utilisateur veillant à vous désigné un e assistante de vie , la nature des tâches confiées, ainsi que le lieu et la durée de leur exécution, et de veiller à ce que l'utilisateur d'un salarié fasse exclusivement effectuer à celui-ci les tâches mentionnées
Durant la période de congés réglementaires et toutes autres absences de l'intervenant, celui-ci sera, avec votre accord préalable, systématiquement remplacé. EASY LIFE *domicile* s'engage à vous prévenir 48 heures auparavant, et ainsi mettre à votre disposition un autre intervenant., (Article D 129-35, décret n° 2005-1968 du 29 déc. 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L 129-1 du code du travail)
- De ne pas faire obstacle aux prescriptions législatives, réglementaires, et conventionnelle qui régissent les relations entre l'employeur et le salarié,
- De respecter le cahier des charges

Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Article 1 er : Principe de non-discrimination.

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

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

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

Article 3 : Droit à l'information.

La personne bénéficiaire de prestations a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de la SARL EASY LIFE Domicile, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les sociétés œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, Thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne. Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou son représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux.

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection.

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie.

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec l'association, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effet et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentant légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentant.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse. Les conditions de la pratique religieuse, y

compris la visite des représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservée.

Article 13 : Droit d'accès aux dossiers.

Le client peut accéder à son dossier sur simple demande écrite, le dossier pourra être consulté dans les locaux de la société Easy Life *Domicile* en présence d'un membre du personnel de la société.

Article 14 : Droit de résiliation.

Le client ou le prestataire peut résilier le contrat en cas de non respect du règlement intérieur ou de non paiement des prestations. Le client pourra, sans préavis, résilier le contrat dans le cas où l'entreprise prestataire aurait manqué à ses obligations et si, un mois après la mise en demeure par L.R.A.R, elle n'a pas redressé la situation. Le client ne pourra pas se prévaloir de cette résiliation pour demander des dommages et intérêts.

Le défaut de règlement dans ce délai susvisé fait courir à compter de la mise en demeure de payer, des intérêts moratoires calculés depuis le premier jour qui suit l'expiration dudit délai jusqu'au jour du paiement.

Les intérêts moratoires seront servis au taux légal applicable sur le territoire au moment du terme des délais.

Règlement de fonctionnement du service d'aide à domicile

1- Organisation du Service d'Aide à Domicile

a) Missions

- Missions générales.

EASY LIFE *domicile* a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers et d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

- Public concerné.

Les prestations s'adresse à des personnes âgées de 60 ans et plus et à des personnes adultes ou enfants malades ou reconnues handicapées.

- Type de prestations.

Dans ce cadre, le service d'aide à domicile peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide ménagère, ou Par les services de santé (CAFAT , CRHD) enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

En fonction de l'évaluation de votre situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

Nos services

Public concerné

Les prestations de EASY LIFE domicile s'adressent à toute personne âgée de plus de 60 ans ou toute personne handicapée ou dépendante.

La toilette

L'auxiliaire de vie peut intervenir à plusieurs niveaux :

- aide à la toilette au quotidien
- assistance à l'infirmière chargée des soins (toilette technique, soins d'escarres, pansements, piqûres, perfusions, etc.)
- gestion d'une éventuelle incontinence (changement des protections)
- aide à l'habillage et au déshabillage
- accompagnement dans les déplacements à l'intérieur comme à l'extérieur.

Les tâches ménagères

L'auxiliaire de vie :

- entretient de l'environnement et du lieu de vie
- assume toutes les tâches ménagères courantes qui lui sont confiées (poussière, nettoyage des sols, vitres...)
- effectue le lavage et le repassage du linge.

Les repas

L'auxiliaire de vie peut :

- aider le patient à préparer ses repas en tenant compte de ses goûts et en respectant tout régime éventuel
- lui donner à manger si son état de santé le nécessite.

Les courses

L'auxiliaire de vie peut également accompagner le patient pour l'aider à effectuer ses courses ou s'en charger seul(e) pour lui.

L'animation et la stimulation

Dans ce domaine, l'auxiliaire de vie peut assurer plusieurs missions socialisante:

- l'accompagner en promenade.
- Communication et échange

L'aide à la gestion administrative

L'auxiliaire de vie peut assister l'utilisateur de EASY LIFE domicile dans ses démarches administratives (tri du courrier, suivi de factures...) mais ne peut en aucun cas assurer la gestion de ses biens.

L'aide aux aidants

L'auxiliaire de vie possède également un rôle-clé auprès de la famille du patient afin de l'aider à prendre du recul comme pour l'assister au quotidien :

- présence auprès du parent en cas d'absence
- écoute et conseil dans l'accompagnement du soutien à domicile
- aide à une meilleure compréhension des comportements du parent et du rôle des personnes qui l'assistent au quotidien.

– Continuité du service. Durant la période de congés réglementaires et toutes autres absences de l'intervenant, celui-ci sera, avec votre accord préalable, systématiquement remplacé. EASY LIFE *domicile* s'engage à vous prévenir 48 heures auparavant, et ainsi mettre à votre disposition un autre intervenant.

EASY LIFE *domicile* assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l'aide à domicile habituelle. EASY LIFE *domicile* assure également la prestation pendant les samedi, dimanche et jour férié dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

b) Statut des salariés

Tous les salariés de l'EASY LIFE *domicile* sont des aides à domicile, employés à domicile et auxiliaire de vie. Les intervenants sont recrutés et rémunérés par EASY LIFE *domicile* et sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du dirigeant de EASY LIFE *domicile*. Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.

c) Les référents

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser à EASY LIFE *domicile* par Téléphone ou par courrier.

d) Déontologie des intervenants

Tous les intervenants administratifs et aide à domicile de EASY LIFE *domicile* sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité. Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile ne doivent pas :

· rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant Les heures de travail,

· intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur, · amener des personnes extérieures au service au domicile de l'utilisateur,

· accepter de l'utilisateur une rétribution, gratification, prêt ou invitation, y compris dans le cadre d'une succession

· accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,

· prendre ses repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,

· acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,

· recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,

· intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence sauf accord préalable du service.

2- Admission, mise en place et rétablissement de la prestation de EASY LIFE *domicile*

EASY LIFE *domicile* s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui sont confiées pour la mise en place ou la modification d'une prestation.

a) Admission

- Modalités de traitement de la première demande.

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter EASY LIFE *domicile* par téléphone soit vous présenter directement au siège.

- Instruction et évaluation de la demande.

La responsable de secteur chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur

rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie, de vous présenter EASY LIFE *domicile* et son fonctionnement. Il relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur.

En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de la responsable tous les justificatifs. La prise en charge financière Des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

b) Mise en place et exercice de la prestation

- Démarrage de la prestation. Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, CAFAT , CRHD etc.) la mise en place des prestations Tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée Après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du Responsable EASY LIFE *domicile* . Si votre situation l'exige, EASY LIFE *domicile* peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence.

Dans ce cas, si l'organisme financeur (CAFAT, MUTUELLE, etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, EASY LIFE *domicile* serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé pour les usagers non aidé financièrement.

Les tarifs de EASY LIFE *domicile* :

Voir Annexe 1

Document individuel de prise en charge. La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'un contrat d'intervention passée entre vous et EASY LIFE *domicile*, appelée « contrat de prise en charge »

Les tâches confiées à l'intervenant sont précisées dans ce document. L'aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues. Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme social financeur, le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions utiles.

- Suivi de la prise en charge. Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, EASY LIFE *domicile* fera régulièrement intervenir à votre domicile la responsable pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation des Tâches au minima une fois par mois, et sera à votre entière disposition si nécessaire.

- Réadaptation de la prise en charge.

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition de EASY LIFE *domicile*. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord de EASY LIFE *domicile* dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de la prestation, vous êtes invité à contacter EASY LIFE *domicile* au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre aide à domicile.

EASY LIFE *domicile* peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

– Intervention les samedis, dimanches et jour fériés.

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, EASY LIFE *domicile* pourra intervenir les samedi, dimanche et jour férié. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne en excluant les tâches de Ménage.

Nb : un cahier de liaison (détail de la prise en charge au quotidien) est l'outil de communication indispensable entre les intervenantes, la famille, le personnel Soignant et les responsable de EASY LIFE domicile

-Rétablissement de la prestation après interruption.

En cas d'interruption de la prestation à la suite de votre absence, celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, une nouvelle évaluation d'intervention signée avec la société EASY LIFE *domicile*. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les Plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

-Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile.

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que l'aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de gardes attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel, EASY LIFE *domicile* se réserve le droit d'interrompre la prestation. Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable avec EASY LIFE *domicile* consigné dans le document Individuel de la fiche de renseignement.

Dans tous les cas, l'intervenante n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les Modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans la fiche de renseignement.

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage Sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par EASY LIFE *domicile*.

EASY LIFE *domicile* reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'aide à domicile ne doit être amené à se déplacer inutilement. Si, pour un Motif quelconque, EASY LIFE *domicile* devait être interrompu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir EASY LIFE *domicile* 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auraient pas pris cette précaution, se verraient facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour là. Attestation de présence. L'aide à domicile doit remettre des fiches de travail signées par l'utilisateur à chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence. Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement à la Direction Générale de EASY LIFE *domicile*

Obligation de la personne aidée :

- Respecter les termes du contrat,
- Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel d'intervention : nous vous

Rappelons que les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont, conformément à la loi, susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Même sous tutelle ou curatelle, les personnes handicapées sont responsables à la fois civilement et pénalement. Tout acte de violence de la part de l'utilisateur , **ou si l'utilisateur est la victime** sera automatiquement signalé à la Direction Générale de EASY LIFE *domicile* **et aux autorités compétentes.**

- S'engager à mettre à disposition de l'intervenant à domicile les produits, matériels et Installations nécessaires à l'accomplissement des prestations tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité notamment : - Pour les produits ménagers et d'hygiène (détergents, savon, etc.) en quantité suffisante, - Matériels en bon état de fonctionnement (aspirateur, fer à repasser, etc.) et adaptés au travail demandé, - Escabeau sécurisé et stable pour le travail en hauteur.

- Veiller à la sécurité de l'intervenant à domicile pendant son travail en assurant sa sécurité pendant toute la durée de l'intervention (accès au domicile, isolement de tout animal susceptible de provoquer un risque) **et mettre à disposition les commodités nécessaires l'exercice de ses fonctions**

- Respecter le champ de compétences de l'aide à domicile. Pour tenir compte du trajet nécessaire au déplacement entre deux personnes aidées (déplacement évalué entre 10 et 20 minutes), il est demandé de laisser 5 à 10 minutes de battement à l'aide à domicile lorsqu'elle termine une intervention, comme lorsqu'elle débute une autre intervention.

3- Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée.

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de Ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des Référents du service, eux mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées. Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'aide à domicile contactera immédiatement **la direction** votre médecin et/ou les urgences En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et a fortiori de Maltraitance avérée, **la direction sera dans l'obligation d'en informer les autorités compétentes**

4-Sécurité et Prévention des accidents de travail ou maladie professionnelles :

Le bénéficiaire doit signaler à l'intervenant(e):

-tout objet dangereux pour son intégrité physique(exemple : sommiers coupants, sols glissants,eau dont la température est difficile à réguler, etc.)

Pour le personnel de EASY LIFE *domicile* :

-il est interdit de consommer toute boisson alcoolisée

-il est interdit de se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue

-il est interdit de fumer sur son lieu de travail

-il est impératif d'avoir sur soi la carte des numéros d'urgence fournis par EASY LIFE *domicile* ,

Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles : La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impératives. Elle exige, en particulier de chacun un respect total de toutes les prescriptions applicables en matières d'hygiène et de sécurité. Tout salarié doit se conformer au protocole d'intervention de EASY LIFE *domicile* ainsi qu'aux consignes et prescriptions données par EASY LIFE *domicile*. Tout acte de nature à troubler le bon ordre, la discipline voire à porter atteinte à l'image EASY LIFE *domicile* à savoir :

-tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires -emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire

-introduire, de façon habituelle ou non, toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaires

-quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord de EASY LIFE *domicile*, se verra sanctionné.

5- Sûreté des biens et des personnes

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait

l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la

responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en

relation avec l'assureur de EASY LIFE *domicile* . La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

6- Coût des interventions.

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de

dépendance. Le document individuel de prise en charge précisera votre participation

(c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale

ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez . Une étude de vos besoins et

un devis gratuit sont réalisés par un responsable de société EASY LIFE *domicile*.

7- Paiement.

Chaque mois, société EASY LIFE *domicile* vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le Nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter EASY LIFE *domicile* . Ces factures doivent être honorées auprès de EASY LIFE *domicile*, par chèque ou virement bancaire, à défaut, en liquide dans les 15 jours qui suivent la réception.

En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise à un service qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, EASY LIFE *domicile* reste à votre disposition pour étudier votre situation.

8- Droits de l'utilisateur, réclamation, enquêtes de satisfaction

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un Traitement informatique et sont destinées à EASY LIFE *domicile*, à votre organisme social financeur. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège EASY LIFE *domicile* BP 79 48 – 98 890 PAITA, tél 75.70.00. OU 46.07.00

Vos réclamations doivent être adressées au siège de EASY LIFE *domicile* et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais.

Une fiche de réclamation est jointe à ce livret d'accueil .En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier Enfin, EASY LIFE *domicile* étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des Enquêtes annuelles, sous forme de questionnaire envoyé à votre domicile, portant sur les prestations que vous recevez.

Si vous avez ce livret entre les mains c'est sans doute que vous vous intéressez à notre société EASY LIFE *domicile*. Vous avez peut être besoin d'aide à domicile, pour vous ou pour un proche. Vous êtes un acteur du secteur médico-social et vous souhaitez connaître notre **service** pour cela nous restons à votre disposition.

Ce livret d'accueil est remis à quiconque le demande et à chaque personne nous demandant d'établir un devis gratuit. Conservez ce livret d'accueil mais n'hésitez pas non plus à le diffuser à d'autres personnes intéressées.

Votre avis nous sera très précieux

CONTACTS UTILES

**DIRECTION DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE-DE LA
PROVINCE SUD (DPASS SUD)NOUMEA**
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATIONS MEDICO-SOCIALES

(SAOMS)

tel : 20.44.26

SECRETARIAT DES ASSISTANTES SOCIALES

tel : 20.44.00

Le pôle gérontologique de la province Sud

Tél. 24 66 99

**Commission de reconnaissance du handicap et de la dépendance
de Nouvelle-Calédonie (CRHD NC) ET (CEJH NC) pour les enfants**

Tél. 24.37.24

Conseil du Handicap et de la Dépendance (CHD)

Tél. 26 44 80



DEMANDE D'ANNULATION DE PRESTATION

a retourné à EASY LIFE *domicile*

Date de la demande :

1. Informations sur le réclamant Nom / Prénom :

.....

Contact :

Tel :

Mail :

2. Détail de la demande

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Problème récurrent : OUI NON Autres :

.....

Partie remplie par EASY LIFE *domicile* Reçu le : Traité le :

3. Traitement de la réclamation Nom/ Prénom :

.....

Fonction :

Résolution et décision :

.....

.....

.....

Observation et suivie : -----
