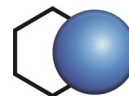




### Services aux personnes à domicile - NF 311

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056. Elle garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France

Membre de l'Union Nationale de l'Aide,  
des Soins et des Services aux Domiciles.



# ASAD

Association de Soutien A Domicile

49 rue Paul Vialar

81400 BLAYE LES MINES

Association prestataire

Tél : 05.63.76.51.79

Fax : 05.63.76.70.61

e-mail : [asad.pa@orange.fr](mailto:asad.pa@orange.fr)

Site internet : [aide-domicile-tarn.fr](http://aide-domicile-tarn.fr)

## LIVRET D'ACCUEIL DU CLIENT



SERVICES AUX PERSONNES  
À DOMICILE  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)



Membre de l'Union Nationale de l'Aide,  
des Soins et des Services aux Domiciles.



Autorisation : 25 avril 2020  
Agrément n° SAP777199282

Janvier 2021

## SOMMAIRE

L'Association de Soutien A Domicile	3
Informations Pratiques	4
Organigramme de l'ASAD	5
Service prestataire	6
Principes Ethiques	7
Rôle et fonctionnement du personnel	8
Service mandataire—SPASAD	12
La maltraitance	13
De l'évaluation à l'intervention à domicile	14
Litiges et recours possibles	16
Information complémentaire	18
RGPD –Confidentialité des informations	20
Engagement Président et Directeur dans la démarche de qualité	21
Zone d'intervention	22
Matériels et produits recommandés	23

## MATERIELS ET PRODUITS RECOMMANDES

Dans le cadre d'une intervention à votre domicile, un salarié de l'ASAD va venir chez vous, il s'agit d'un professionnel qui aura plusieurs interventions dans la journée. Afin que son travail soit efficace et pour éviter qu'il ne se blesse, vous trouverez la liste de matériel et de produits nécessaires minimum.

### LISTE DU MATERIEL

- Balai avec manche télescopique (s'adapte à la taille de toutes les aides à domicile)
- Balai espagnol avec le seau adapté
- Escabeau 3 marches, sécurisé
- 6 éponges (dont au moins 1 avec 1 côté grattant)
- 1 éponge métallique
- 1 lot de microfibras
- Raclette
- Petit seau ou bassine

### Optionnel

- Brosse à radiateur
- Tête de loup
- Aspirateur
- Caddy pour les courses (si les courses sont faites à pied)
- Fer à repasser et table à repasser réglable en hauteur

### LISTE DES PRODUITS

- Savon de Marseille
- Savon noir liquide
- Vinaigre blanc
- Bicarbonate
- Cristaux de soude
- Percarbonate de soude
- Produit vaisselle

Evitez les produits surpuissants ou trop parfumés qui agressent la peau et sont toxiques quand on les respire

## ZONE D'INTERVENTION

COMMUNES	Service AVS	Service TISF
Albi		X
Alos		X
Beauvais sur Tescou	X	X
Blaye les Mines	X (sauf village)	X
Cabannes (les)		X
Cahuzac sur Vère		X
Carmaux	X	X
Castelnau de Montmiral		X
Cordes		X
Couffouleux		X
Gaillac		X
Garric (le)	X (sauf village)	X
Grazac		X
Larroque		X
Lisle sur Tarn		X
Loupiac		X
Mezens		X
Montans		X
Montauriol	X	X
Montdurausse	X	X
Montels		X
Montgaillard	X	X
Montvalen	X	X
Puycelsi		X
Rabastens		X
Roquemaure		X
Rosières	X	X
Saint Beauzille		X
Saint Benoit de Carmaux	X	X
Sainte Cécile du Cayrou		X
Salvagnac	X	X
Saint Urcisse	X	X
Sauzière (la)	X	X
Tanus	X	X
Tauriac	X	X
Tréban	X	X
Vieux		X

## L'ASSOCIATION DE SOUTIEN A DOMICILE

La mission principale de l'Association de Soutien A Domicile est d'organiser dans la mesure du possible l'aide à domicile auprès des Personnes Agées, des Personnes Handicapées et des Familles en mettant à leur disposition du personnel qualifié, et de leur faciliter, par tous les moyens appropriés, la vie dans leur foyer ou dans leur milieu social habituel. De plus, elle peut intervenir auprès de personnes n'ayant pas de difficultés particulières mais qui ne veulent pas, par choix, assumer les travaux ménagers de leur domicile.

L'association regroupe actuellement 5 services :

- Dont 2 certifiés AFNOR :
  - Auxiliaire de Vie Sociale (AVS) : intervention auprès de tout public (page 8)
  - Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) : principalement pour les familles jeunes avec enfants (page 10)
- et 3 qui ne rentre pas dans le cadre de la certification AFNOR
  - Accueil de jour (AJ) : pour les personnes âgées de plus de 60 ans (page 11)
  - Service mandataire : intervention auprès de tout public (page 12)
  - SPASAD Service Polyvalent d'Aide et de soins à Domicile (en expérimentation jusqu'en décembre 2021)(page 12)

L'association est dirigée par un conseil d'administration constitué de bénévoles qui élisent un Président, un Vice-président, un Trésorier et un Secrétaire.

Le Conseil d'Administration se réunit tous les semestres environ. Les membres du bureau se réunissent plus souvent avec la direction et prennent des décisions concernant les projets de l'association. Ils se réunissent également une fois par an en Assemblée Générale à laquelle tous les adhérents peuvent participer, pour prendre connaissance du rapport d'activité et du bilan financier de l'année écoulée. C'est à cette occasion qu'est fixé le montant de la cotisation annuelle qui est demandée aux adhérents.

Le personnel administratif de l'association se tient à votre disposition pour tout renseignement, toute réclamation, toute modification de la prise en charge. Chaque salarié titulaire possède une carte professionnelle à son nom et doit la présenter lors de la 1<sup>er</sup> intervention au domicile. Pour les remplaçants, ils possèdent une carte professionnelle de l'ASAD avec l'année en cours en gros caractères.

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Horaires d'ouverture :

Siège : du lundi au vendredi Canton Salvagnac : 6 Avenue Caraven Cachin  
De 08 h 00 à 12 h 00 Permanence le :  
De 13 h 30 à 17 h 00 Mercredi de 9 h 00 à 12 h 00  
Vendredi de 13h30 à 16 h 30

### Communication :

Siège : (avec répondeur) Canton Salvagnac :  
Téléphone : 05.63.76.51.79 05.63.57.32.58 – 06.37.48.26.67  
Fax : 05.63.76.70.61  
E-mail : [asad.pa@orange.fr](mailto:asad.pa@orange.fr) [asad.salvagnac@orange.fr](mailto:asad.salvagnac@orange.fr)

### Intervention :

De 07 h 00 à 20 h 00 (semaine, week-end et jour férié)  
AJ : (pas d'AJ le week-end et jour férié) De 09 h 45 à 17 h 15

### Astreinte :

N° astreinte : indiqué sur planning famille et salarié  
Semaine : (du lundi au vendredi) Week-end et jour férié :  
De 07 h à 08 h De 07 h à 21 h  
De 12 h à 13 h 30  
De 17 h à 21 h

### Coordonnées de l'ARS : (Agence Régionale de Santé)

44 Boulevard du Maréchal Lannes-Cantepau - 81013 ALBI CEDEX 9  
Téléphone : 05.63.49.24.24

### Coordonnées de la DIRECCTE :

44 Boulevard du Maréchal Lannes-Cantepau -BP 18 – 81027 ALBI CT  
Téléphone : 05.63.78.32.00 Fax : 05.63.78.32.01

### Coordonnées du Conseil Départemental du Tarn :

Hôtel du Département - Lices Georges Pompidou - 81013 ALBI CEDEX 09  
Téléphone : 05.63.48.68.88

### Liste des personnes qualifiées : (Litige liée à la prestation non résolu)

Voir annexe 4

### Tarif :

Voir annexe 1

### Médiation de la Consommation : (Litige liée au contrat non résolu)

En cas de litiges contractuels non résolus vous pouvez recourir gratuitement à la médiation en contactant l' ANM (Association Nationale des Médiateurs) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

## ENGAGEMENT QUALITÉ



**ASAD**

Association de Soutien A Domicile

Tél : 05.63.76.51.79

Fax : 05.63.76.70.61

E-mail : [asad.pa@orange.fr](mailto:asad.pa@orange.fr)

Blaye les mines, le 28 juillet 2017

### ENGAGEMENT DU PRESIDENT ET DU DIRECTEUR DE L'ASAD POUR ASSURER LA CONFORMITE AVEC LA NORME AFNOR NF311

L'Association ASAD s'est engagée à accompagner à domicile tout au long de leur vie les personnes et les familles dans le besoin en mobilisant l'ensemble des possibilités existantes notamment par un travail en réseau avec les partenaires.

Nous nous devons de garantir une réponse adaptée à la situation de chaque personne aidée, dans le respect des droits et des devoirs de chacun.

#### Les valeurs portées par l'association sont :

- \* Le respect de la personne, de sa dignité, de son choix de vie et de l'espace privé que représente son domicile,
- \* Le souci de préserver l'autonomie, la sécurité, la liberté de la personne.

#### Ces valeurs s'accompagnent :

- \* Du soucis de permettre au salariés de travailler dans de bonnes conditions dans les familles grâce à la formation et l'écoute pour éviter qu'une prise en charge trop lourde ne les déstabilise,
- \* Du respect des exigences réglementaires, suivant la Convention Collective de Branche (CCB) et des diverses lois du secteur social et médico social,
- \* De la coordination et du partenariat avec tous les autres intervenants pour une prise en charge globale efficace (infirmiers, médecins, MAIA, SSIAD, ect...)
- \* D'un développement de service SPASAD se met en place officiellement à partir de novembre 2017 en partenariat avec un SSIAD de 56 places (FILIERIS) toujours pour un meilleur accompagnement des personnes en difficulté.
- \* De l'utilisation au maximum du logiciel métiers (Apologic) adapté à notre secteur d'activité pour répondre aux exigences de notre démarche qualité.
- \* De la motivation du responsable de qualité formé sur la qualité en décembre 2013 avec UNA afin de lui apporter les connaissances nécessaires à la poursuite de nos engagements.
- \* De la poursuite de réunions ADHOC dans une démarche de bientraitance, et mener ainsi une réflexion commune sur les moyens de prévention.
- \* De poursuivre la réflexion suivie d'actions concrètes pour prévenir les risques professionnels.(action mises en place depuis 2 ans avec le CHSCT).
- \* D'un projet personnalisé mis en place pour mieux suivre les familles.

Le référent qualité est chargé de mettre en œuvre des actions d'amélioration que nous avons décidé ensemble ainsi que le suivi de cette démarche qualité.

Nous nous engageons à poursuivre ces objectifs et à étudier les résultats obtenus avec la participation de tous afin d'en tirer les ajustements qui s'imposent.

Notre but est que l'ASAD reste référencée auprès de l'AFNOR, gage d'une reconnaissance d'un travail de qualité.

Le Président,  
M BESSEDE

ASAD

Le Directeur,  
M TAURINES

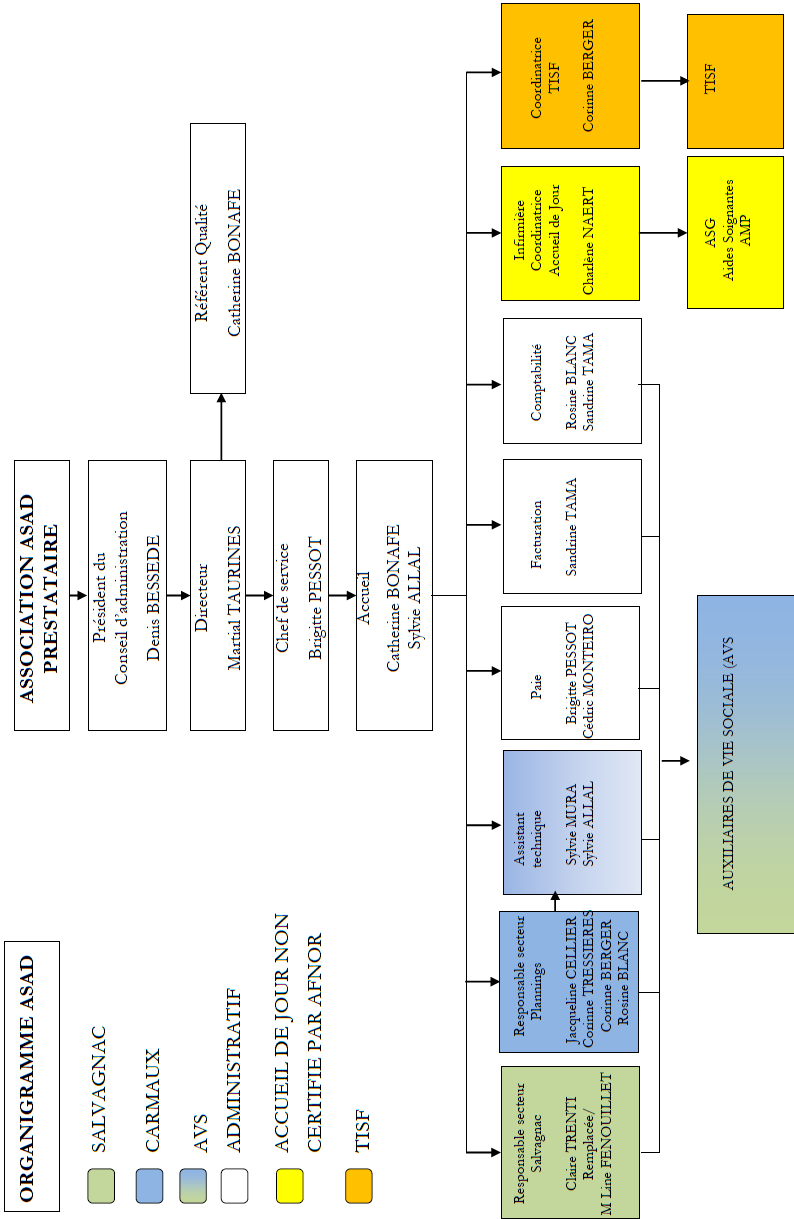
70728

CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS : RGPD

Les données concernant les personnes aidées par l'ASAD font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi sur le « Règlement général sur la protection des données » RGPD. Applicable depuis le 25 mai 2018.

Les autres données que nous enregistrons sont également protégées par le secret professionnel auquel sont tenus le personnel d'encadrement, le personnel administratif et les intervenants à domicile. Dans le cadre de ses actions, l'ASAD tient à jour un fichier informatique comportant des éléments d'ordre administratif, médico-social et financier qui pourront être communiqués à vos organismes prescripteurs/financeurs, ainsi qu'aux médecins généralistes, dans le respect des lois, de la réglementation en vigueur et des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les usagers disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données figurant dans ces fichiers informatiques qu'ils peuvent exercer en s'adressant soit à [asad.dpo@orange.fr](mailto:asad.dpo@orange.fr) soit par courrier au siège de l'ASAD. Pour des raisons légitimes, vous avez également le droit de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par la loi mentionnée ci-dessus.



## SERVICE PRESTATAIRE

Il met du personnel salarié à la disposition de tout public. Vous pouvez bénéficier d'une aide financière pour votre aide à domicile dans le cadre de diverses prestations.

### Auxiliaire de Vie Sociale (AVS) :

Si vous êtes :

- Retraité :
  - ▶ Caisse de retraite (ANGDM-CARSAT...) : un dossier peut être constitué par nos soins ou directement par votre caisse de retraite
  - ▶ APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie) : le dossier est à demander soit à votre mairie soit directement au Conseil Départemental ; il doit être adressé par vos soins au Conseil Départemental.
- Non Retraité :
  - ▶ Une AVS peut vous être accordée par la caisse de sécurité sociale (invalidité, maladie ou accident). Le dossier est fait par nos soins.

Si vous avez une prestation de compensation du handicap (PCH), vous pouvez bénéficier d'une AVS. Pas de dossier à faire à l'association, la photocopie de la prestation accordée suffit.

Une participation horaire restera à votre charge en fonction de vos revenus.

Pour l'APA, la participation du Conseil Départemental est versée directement sur le compte du bénéficiaire. Donc, l'association facture au bénéficiaire le coût global (Participation APA + Participation bénéficiaire)

### Technicien d'Intervention Sociale et Familiale : (TISF)

Intervention pour les familles avec enfants :

- ▶ L'assistante Sociale de votre secteur, selon certains critères, peut vous accorder une TISF
- ▶ Les régimes de sécurité sociale (CAF, MSA, MGEN) peuvent vous accorder une TISF, selon certains critères. Le dossier peut être fait par nos soins.

Votre responsable de Secteur peut vous aider à créer le dossier auprès de votre Caisse de Retraite, Mutuelle etc... Pour cela nous aurons besoin d'informations personnelles telles que votre dernier avis d'imposition.

### 3 - Désignation personne de confiance : (voir annexe 5)

La personne de confiance peut :

- ▶ vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux,
- ▶ être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

#### Attention :

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de son état de santé ou de problème au domicile mais la personne de confiance peut aussi être la personne à prévenir.

Tout personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

Celle-ci est généralement désignée dans le cadre d'une hospitalisation ou en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad).

Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. À défaut, cette désignation peut s'effectuer sur papier libre à tout moment.

La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Votre médecin traitant doit :

- s'assurer que vous êtes informé de la possibilité de désigner une personne de confiance,
- ou alors vous inviter à le faire.

### 1 - Droit des personnes et modalités mises en œuvre :

Vous faites appel à nos services vous avez le droit :

- à une proposition d'intervention personnalisée : faite par votre responsable de secteur lors de la visite à domicile,
- à un devis gratuit pour tout montant,
- d'être informé par le biais du livret d'accueil sur les conditions de fonctionnement du service, les prestations proposées, et les informations concernant l'ASAD,
- à une continuité des interventions : en dehors des heures d'ouverture une astreinte est à votre disposition pendant les heures d'interventions (du lundi au dimanche de 7h00 à 21h00),
- à accéder à votre dossier : à tout moment vous pouvez demander l'accès à votre dossier à votre responsable de secteur ou au référent qualité ou au directeur,
- à un contrat puis à une facturation des prestations,
- à un suivi d'interventions par un interlocuteur désigné : un responsable de secteur se présente au moment de la visite à domicile.
- à un traitement des réclamations : votre responsable de secteur ou référent qualité ou le directeur répond à toutes vos réclamations,
- à une information sur les aides dont vous pouvez bénéficier et sur les démarches à réaliser; pour les demander votre responsable de secteur est là pour vous informer.

### 2 - Désignation d'un proche aidant :

Le proche aidant et l'aidant familial sont reconnus par la loi dans le code de l'action sociale et des familles « *Art. L. 113-1-3. – Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée, son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.* »

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quelle que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ces principes exigent une attitude générale de respect envers la personne. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'ASAD et à tout moment de la prestation du service. Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client, à savoir :

- ✓ le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses ;
- ✓ le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens ;
- ✓ le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- ✓ le respect de la confidentialité des informations confiées à l'entité ;
- ✓ le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.

L'ASAD garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

L'ASAD doit s'assurer que l'ensemble de ces principes éthiques est :

- retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux clients et au personnel de l'entité ;
- mis en œuvre par l'ensemble du personnel.

L'ASAD s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- ✓ l'application opérationnelle de ses principes éthiques ;
- ✓ des conditions propices à l'écoute et à l'expression des personnes ;
- ✓ une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention pour la personne aidée, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
- ✓ une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
- ✓ l'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation de la personne aidée et/ou de son représentant légal ;
- ✓ un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne aidée ;
- ✓ une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- ✓ une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le client d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

## ROLE ET FONCTIONNEMENT DU PERSONNEL

Les professionnels à domicile interviennent afin d'aider l'utilisateur dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne, dont les plus courantes sont l'entretien ménager, les courses, la préparation et l'aide aux repas. D'autres activités à visée relationnelle peuvent également lui être demandées comme l'aide à la promenade, le soutien moral, l'aide pour certaines démarches administratives et une présence responsable afin d'aider la personne à conserver un véritable lien social avec l'extérieur, ainsi qu'une aide à l'autonomie pour aider au maintien à domicile

### ***1-SERVICE AVS***

L'accord de branche Aide à Domicile relatif aux emplois et aux rémunérations permet de distinguer trois catégories distinctes pour les intervenantes à domicile :

#### **L'agent à domicile :**

Il intervient au domicile pour des activités domestiques et administratives simples auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci. Il peut intervenir de manière occasionnelle auprès de personnes dépendantes ou de public en difficulté.

- **Missions** : entretien courant du logement, du linge., aide aux démarches administratives simples.
- **Compétences et qualités** : discrétion, capacité d'adaptation, sens de l'organisation, compétences techniques pour l'exercice des tâches ménagères.
- **Formation** : Aucun diplôme n'est requis pour occuper cet emploi.

#### **L'employé à domicile :**

Présent aux côtés des personnes qui ne peuvent plus réaliser seules les actes ordinaires de la vie courante, il les aide dans les activités quotidiennes domestiques ou administratives, ainsi que dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

- **Missions** : entretien courant du logement, du linge, aide administrative, courses, accompagnement aux sorties, aide à la préparation des repas.
- **Compétences et qualités** : discrétion, capacité d'adaptation, sens de l'organisation, compétences techniques pour l'exercice des tâches ménagères.
- **Formation** : plusieurs diplômes BEP, CAP, brevets d'aptitude. permettent d'exercer ce métier.

## **2 Litige sur le service rendu : médiateur de la consommation**

La médiation de la consommation est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service. La médiation est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit pour le consommateur et confidentiel.

Avant de saisir un médiateur, il faut impérativement avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler le litige. Une preuve de cette première démarche vous sera demandée par le médiateur.

### **Comment constituer mon dossier ?**

Avant de saisir un médiateur de la consommation, vous devez tenter de résoudre votre litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées. Chaque médiateur de la consommation possède son propre dispositif de saisine. Vous devrez consulter son site internet (voir page 4) pour connaître la liste des documents justificatifs demandés.

### **Comment sera traité mon dossier ?**

Chaque médiateur de la consommation doit préciser sur son site internet la façon dont votre dossier sera instruit. Le délai de traitement des dossiers est de 90 jours. En cas de difficultés particulières, ce délai peut être allongé. Le médiateur doit alors vous en informer.



## LITIGES ET RECOURS POSSIBLES

Si l'ASAD ne répond pas au litige ou partiellement, vous pouvez faire un recours concernant :

- 1 Un litige sur les droits fondamentaux : personne qualifiée
- 2 Un litige sur le service rendu : médiateur de la consommation

### 1 Litige sur les droits fondamentaux :

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Voir Annexe 4 « La liste des personnes qualifiées »

#### Une action de médiation en vue de défendre les droits fondamentaux

Il s'agit donc d'une action de médiation en vue de défendre les droits fondamentaux des usagers des établissements et services médico-sociaux qu'a reconnus la loi 2002-02 (cf. articles L 311-3 à L311-9 du code de l'action sociale et des familles) :

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

#### Les conditions de saisine

Le demandeur choisit librement la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale. Il adresse sa demande par courrier postal.

## L'auxiliaire de Vie Sociale :

L'Auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. Il « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire ou durable d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne.

- Missions : Accompagner et aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver; réalisation des courses, élaboration des repas, aide à la prise des repas, entretien du logement., du linge, accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle : (sorties, loisirs, démarches administratives...).
- Compétences et qualités : autonomie, discrétion, sens de l'organisation, capacité d'adaptation, connaissance des publics et des pathologies, savoir aider et accompagner les personnes en stimulant leur autonomie.
- Formation : diplômes nécessaires : DEAVS, CAFAD, MCAD, DEAES.

## Liste des travaux que ne peut pas faire une aide à domicile

- Tous les actes qui relèvent d'actes infirmiers (soins, rasage, préparation du pilulier) ou d'actes de pédicure (couper les ongles)
- Ne pas donner de médicaments sans prescription médicale (ordonnance)
- Ne pas mettre les bas de contention
- Grosses lessives à la main
- Lessiver murs et plafonds
- Laver les voitures, les animaux
- Nettoyer le grenier, la cave, le garage
- Changer les ampoules au plafond
- Les travaux pour le compte des enfants y compris le repassage
- Déplacer les charges lourdes (gros meubles, gros électro ménager)
- Certains travaux de jardinage et de bricolage
- Ne pas utiliser la carte bancaire de la personne aidée.

## 2-Service TISF

Le technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) est un travailleur social qui organise et/ou réalise, à partir du domicile, des activités de la vie quotidienne et assure une action socio-éducative auprès de publics fragilisés.

- **Missions** : accompagner dans les activités quotidiennes malgré des difficultés occasionnées par une maternité, un handicap, une séparation, une situation sociale difficile ; aider aux activités domestiques du quotidien ; soutenir la fonction parentale. ; travailler en collaboration avec les professionnels intervenant autour de la famille.
- **Compétences et qualités** : discrétion, sens de l'organisation, sens de l'observation et de l'analyse, compétences relationnelles, compétences en matière d'évaluation des situations et de conseil aux familles.
- **Formation** : diplôme d'Etat de Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (DETISF) ou du certificat de travailleur familial.

## 3-Administratif

Le responsable de secteur a un rôle pivot entre l'intervenant à domicile et le bénéficiaire. Il assure la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires, ainsi que le suivi de la prestation.

- **Missions** : évaluer les besoins et la situation de l'utilisateur au domicile pour élaborer un plan d'aide personnalisé, veiller au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes médico-sociales intervenant chez le bénéficiaire, organiser les prestations des intervenants à domicile dans le respect de la législation du travail., assurer l'encadrement des intervenants à domicile et la gestion des ressources humaines : recrutement, formation, évaluation des personnels.
- **Compétences et qualités** : Sens de l'organisation, réactivité, compétences en matière de gestion d'équipe, bonne connaissance de la législation sociale.
- **Formation** : niveau 3 de l'éducation nationale ou formation de responsable de secteur.

## Sondage satisfaction :

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations l'ASAD effectue une enquête de satisfaction annuelle auprès d'un panel significatif d'utilisateurs.

Sous forme de questionnaire anonyme, il vous sera demandé un avis sur l'accueil, la qualité des prestations à domicile, les services administratifs, etc. Une rubrique de libre expression vous permettra de détailler vos remarques et suggestions afin d'optimiser le fonctionnement et la qualité des services

## Réclamation :

Vous pouvez à tout moment nous faire part de vos réclamations. Elles seront traitées dans les plus brefs délais ou vous serez informé du délai prévu pour obtenir une réponse.

## Facturation :

La facturation est établie par rapport au pointage effectué chez vous par les aides à domicile. A défaut de pointage, une feuille de présence sera signée par les 2 parties.

Dans les premiers jours du mois, vous recevrez une facture correspondant aux prestations que l'ASAD aura effectué durant le mois précédent. Les factures sont dues dès leur réception soit par prélèvement, soit par chèque soit en espèces.

Pour les prises en charges en attente, nous vous facturons toutes les heures effectuées le mois où nous avons reçu l'accord de la caisse.

Une cotisation annuelle est facturée une fois par an. Le tarif est fixé par le conseil d'administration tous les ans. Voir Tarifs Annexe 1

Nous prenons en compte les décisions de justice, les mesures éducatives et ou de protection judiciaire. De ce fait, nous ferons parvenir la facture à la personne désignée.

Toutes les sommes engagées au titre d'une aide à domicile (déduction faite des versements du conseil départemental) donnent droit à une réduction ou un crédit d'impôts de 50%



L'Asad, effectue systématiquement une évaluation en tenant compte des besoins et de l'environnement de la personne. Cette évaluation est complémentaire à celles qui pourraient être effectuées par des organismes prescripteurs/financeurs.

### **Le devis :**

Le devis établi en double exemplaire formalise les éléments essentiels de la proposition retenue à l'issue de l'offre de services. Il indique le prix de la prestation et une estimation du prix à payer compte tenu d'une participation éventuelle des organismes financeurs. Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation sauf si une prise en charge financière est assurée intégralement par un organisme financeur. Dans ce cas, vous pouvez toutefois en faire la demande.

### **Le contrat de prestation :**

Si vous devenez bénéficiaire des services de l'ASAD, il vous sera proposé un contrat de prestation récapitulant les engagements pris entre les deux parties. Il est établi en double exemplaire.

### **La mise en place et le suivi des interventions :**

Suite à l'évaluation de vos besoins, le responsable de secteur prend en compte votre situation à domicile dans le but d'établir une offre de service personnalisée. Un projet personnalisé est rempli avec vous et votre entourage, à votre domicile pour tenir compte de vos besoins et attentes.

Dans ce sens, le responsable de secteur assure la gestion des plannings de travail en vous attribuant une aide à domicile correspondant à vos besoins spécifiques.

Un suivi périodique sera effectué à votre domicile par votre responsable de secteur, afin d'apprécier votre situation et d'apporter les ajustements nécessaires. Cette réévaluation s'effectuera annuellement, dans les mêmes conditions que l'évaluation initiale.

En période de congés ou de maladie de l'intervenante, la responsable de secteur vous proposera une remplaçante afin d'assurer la continuité du service.

Dans le cas d'interventions régulières, un cahier de liaison sera mis en place au domicile de la personne aidée. Afin de permettre une meilleure coordination entre les intervenants de l'ASAD, les intervenants extérieurs (Service de Soins infirmiers à domicile, etc.) et l'entourage de la personne aidée. Le cahier de liaison doit être accessible à tout moment par les intervenants.

### **Aide soignant**

L'aide-soignant intervient dans le cadre des Services de Soins infirmiers A Domicile (SSIAD) ou Accueil de Jour sous l'autorité d'un infirmier et assure l'hygiène et le confort de la personne malade.

- **Missions** : assurer des soins d'hygiène, de confort et des soins préventifs, informer les personnes des soins dispensés et donner des informations sur l'état de santé de la personne aidée à l'entourage personnel et professionnel.
- **Compétences et qualités** : Sens de l'observation, sens du travail en équipe et de l'organisation, compétences relationnelles, compétences techniques en termes de soins d'hygiène, d'alimentation et de confort.
- **Formation** : DEAS (Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant)

### **Aide Médico-Psychologique (AMP) :**

L'aide médico-psychologique participe à l'accompagnement de personnes âgées en perte d'autonomie, de personnes souffrant d'un handicap mental ou moteur afin de leur apporter l'assistance individualisée que nécessite leur état psychique et physique.

- **Missions** : Aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : soins d'hygiène, de confort, activités motrices, accompagner et encourager les personnes âgées dans les activités de la vie sociale et relationnelle, participer à la prévention et à la sécurité de la personne.
- **Compétences et qualités** : adaptation, sens de l'observation, compétences relationnelles.
- **Formation** : DEAMP (Diplôme d'Etat Médico-Psychologique)

### **Infirmier :**

Il analyse, organise et réalise les soins infirmiers. Il encadre l'équipe d'aides-soignants et AMP.

- **Missions** : dispenser les soins infirmiers, élaborer des projets de soins individualisés, effectuer la gestion administrative des soins, assurer l'encadrement de l'équipe d'intervention.
- **Compétences et qualités** : Sens de l'organisation et de l'observation, sens du travail d'équipe, compétences relationnelles, compétences en matière de gestion d'équipe.
- **Formation** : Le Diplôme d'Etat d'Infirmier.

## **5-Service Mandataire** (non certifié AFNOR)

**L'AGADCA** association mandataire a été dissoute et a fait l'objet d'une fusion absorption par l'ASAD le 07 juin 2019.

A destination du particulier employeur, l'ASAD assure la gestion pour l'employeur d'un employé familial. Cet engagement est formalisé par un contrat avec mandat qui donne délégation pour accomplir en lieu et place de l'employeur les formalités telles que l'aide au recrutement, élaboration du contrat de travail, élaboration de la paie, le calcul des charges sociales, le suivi du dossier administratif.

L'usager reste néanmoins l'employeur de son salarié et en assume la responsabilité.

L'usager est tenu de signer et faire signer par son employé, les contrats de travail que l'association lui adresse et de retourner un exemplaire à l'association.

Si il veut se séparer de son salarié il est tenu de procéder à son licenciement.

En fin de mois, la feuille de présence doit être remise à l'ASAD, signé par l'usager et son salarié. Il reçoit ensuite

- 2 fiches de salaire, une pour lui et une qu'il doit remettre au salarié avec le chèque de paiement

- les documents de fin de contrat le cas échéant

- une facture dont le montant est réglé à l'ASAD, cette facture comprend les frais de gestion et les charges sociales que l'ASAD reverse chaque trimestre à l'URSSAF et à l'IRCEM.

## **6-SPASAD** (non certifié AFNOR)

L'ASAD et FILIERIS se sont réunis pour créer un service polyvalent d'aide et de soins à domicile dans le cadre d'une expérimentation de 3 ans (jusqu'en décembre 2021) soutenu par l'ARS Occitanie et le Conseil Départemental du Tarn.

Filiéris est une offre de santé qui repose sur les valeurs fondatrices du régime minier. Le service expérimental s'appuie sur son service de soins infirmiers à domicile.

Le SPASAD propose :

- un accompagnement global des services infirmiers de soins à domicile et d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile dans le respect des compétences de chacun

- une intervention coordonnée entre l'aide et le soin

- un renforcement du lien social et une aide dans la prévention du vieillissement et de la perte d'autonomie

- un travail de coordination avec les différents intervenants du domicile.

## **LA MALTRAITANCE**

Les personnes aidées peuvent être vulnérables en raison de leur âge ou de leur problème de santé.

La violence physique n'est pas l'unique cas de maltraitance ; il peut s'agir de négligences physiques, de défaut de soins, de violences verbales (tutoiement, propos orduriers), de sévices psychologiques (menaces, infantilisation), de vols, de détournements financiers.

Il n'y a pas de portrait type d'une personne maltraitante, ce peut être un membre de la famille, un voisin, un personnel soignant, un intervenant à domicile etc....

Les intervenants de l'association doivent rester vigilants pour ne pas devenir auteurs de maltraitance et pour détecter les cas de maltraitance. De même, ces intervenants n'ont pas à subir la maltraitance des personnes qu'ils aident.

Le fait de connaître des actes de maltraitance, de ne pas les révéler ou de les dissimuler peut être réprimé par la loi. Les personnes qui dénoncent de tels faits sont protégées par la loi.