



# Maintien **ADOM**

LIVRET D'ACCUEIL

Maintien **ADOM GRENOBLE**

45 rue Thiers

38000 GRENOBLE

Tél : **09 87 70 01 00**

Mail : [lgraeff@maintien-adom.com](mailto:lgraeff@maintien-adom.com)

RCS : 884 831 967

Déclaration n° SAP 884831967 en date du 14/10/2020  
Autorisation n° Arrêté n° 2020-4323 en date du 14/09/2020



Lorsqu'une personne est fragilisée par la maladie, par une hospitalisation ou tout simplement par un problème de confiance, l'appréhension de devoir quitter son domicile s'installe. Une solution est désormais possible : LE MAINTIEN A DOMICILE.

Notre société Maintien ADOM vous permet de rester dans votre environnement, sans changement de vos habitudes, de votre mode de vie, de vos horaires. Chaque membre de notre équipe, diplômé, expérimenté et passionné par son métier, s'adapte à vos besoins, vous entoure et vous accompagne dans tous vos gestes et activités de la vie quotidienne, afin de faciliter votre autonomie.

Nous vous proposons une aide et un accompagnement personnalisés qui respectent vos souhaits.

L'accueil est ouvert au public du  
**Lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h.**

*En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur. Vous serez  
rappelé au plus vite.*

# SOMMAIRE

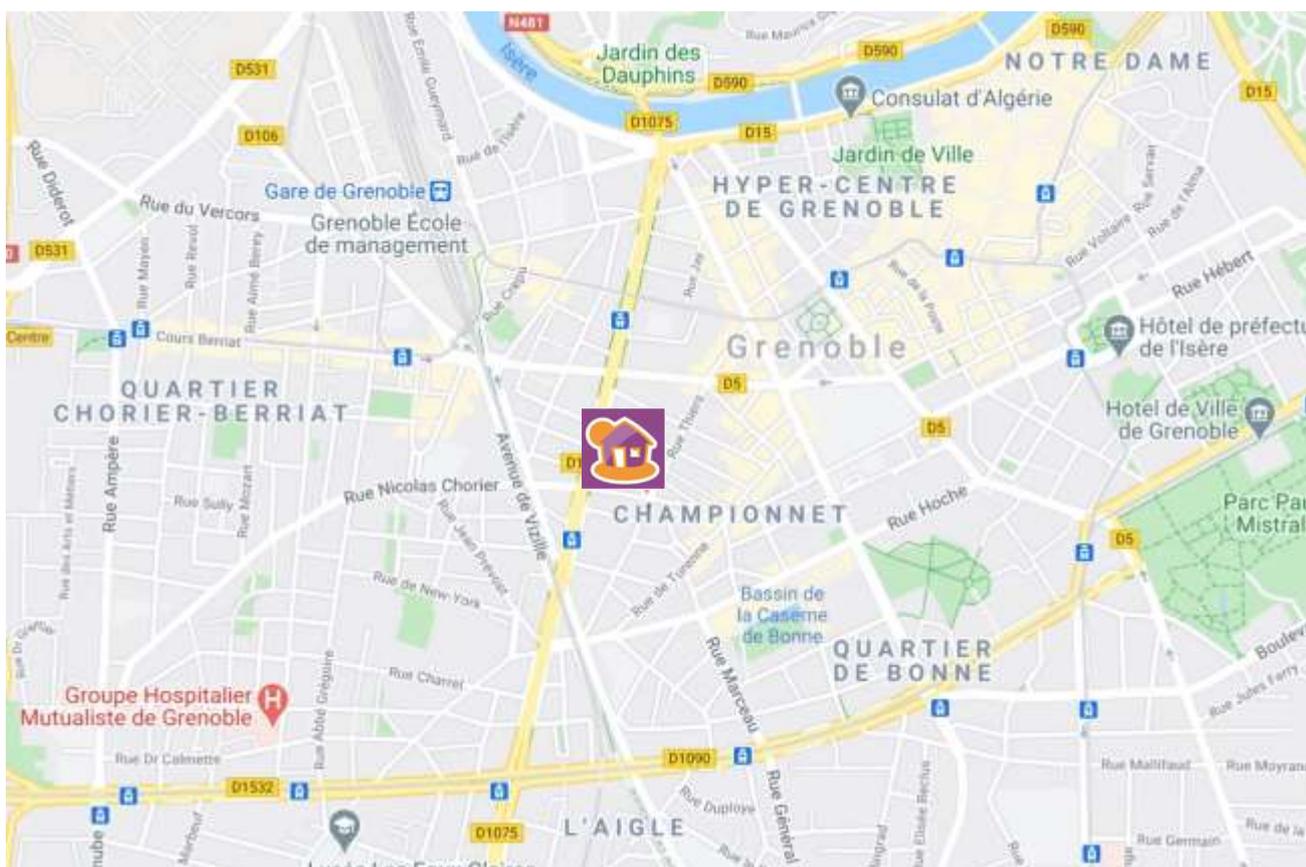
PRÉSENTATION DE NOTRE SOCIÉTÉ.....	4
AGREMENT ET AUTORISATION.....	5
NOTRE EQUIPE.....	6
NOTRE MODE D'INTERVENTION - PRESTATAIRE.....	7
NOS PRESTATIONS.....	8
NOS TARIFS.....	9
LA FACTURATION ET LES MODES DE PAIEMENT.....	10
ATTESTATION FISCALE.....	10
LES AIDES FINANCIERES ET PRISES EN CHARGE.....	11
L'INTERVENTION A DOMICILE EN mode prestataire.....	13
LA CONTINUITÉ DE SERVICES, GESTION DES REMPLACEMENTS ET PERMANENCE TELEPHONIQUE.....	14
GESTION DES URGENCES.....	14
LA DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE.....	14
RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE.....	15
RECOURS POSSIBLES EN CAS DE CONFLIT.....	15
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE.....	16
ENGAGEMENT QUALITE.....	19
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	20

## PRÉSENTATION DE NOTRE SOCIÉTÉ

La société Maintien ADOM Grenoble est une société spécialisée dans l'assistance à domicile de personnes, avec pour mission d'aider dans les gestes ou activités de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, préparer les repas, être accompagné lors des sorties...

Cette société est dirigée par M. GRAEFF, psychologue et docteur en sociologie de l'Université de Paris 5. Il encadre et anime une équipe de salariés motivés et expérimentés. Nos locaux sont situés 45 rue Thiers à Grenoble, dans le quartier Championnet, et sont accessibles à tout public.

Nous intervenons sur les secteurs de Grenoble ainsi que sur Fontaine et Seyssinet-Pariset.



## DÉCLARATION ET AUTORISATION

La Société A Responsabilité Limitée Maintien ADOM, au capital de 5000€, ayant son siège social 45 rue Thiers – 38000 GRENOBLE, immatriculée sous le numéro de SIRET 884 831 967 00010, est déclarée organisme de services à la personne sous le n° SAP 884831967 le 14/10/2020. Cette déclaration permet de bénéficier des avantages fiscaux (réduction ou crédit d'impôt selon la loi de finance en vigueur).

La société Maintien ADOM est autorisée en date du 14/09/2020 par le Département de l'Isère, pour les services proposés aux bénéficiaires auprès du :

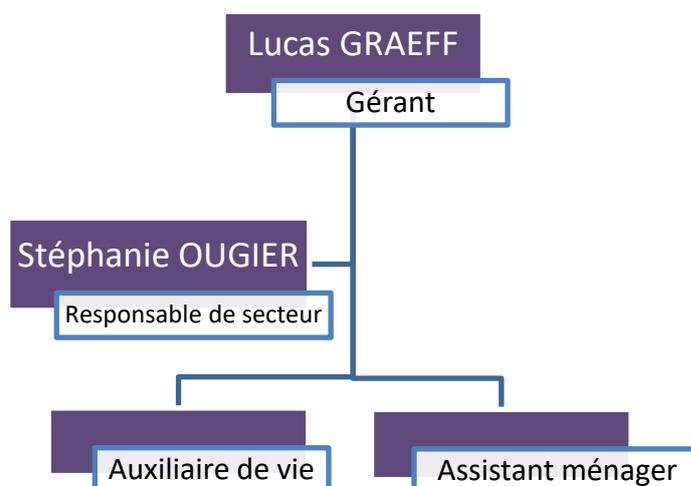
### **Maison Départementale de l'Autonomie**

45 avenue Doyen Well  
38000 Grenoble

Cette autorisation nous permet d'intervenir auprès de personnes âgées et de personnes en situation de handicap en mode prestataire.



## NOTRE EQUIPE



### • La Direction

**Lucas GRAEFF**, gérant, psychologue et docteur en sociologie par l'Université de Paris 5, assure l'encadrement de l'équipe. Il est disponible pour recevoir les clients, leur famille et les partenaires. Il les accompagne dans la constitution de dossiers relatifs aux aides financières (CAF, APA, caisses de retraite ...). Il assure :

- l'évaluation globale et individuelle de la personne bénéficiaire ;
- la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
- le suivi des situations ;
- l'organisation et l'encadrement du travail et des équipes.

### • Le service administratif

**Stéphanie OUGIER**, responsable de secteur, aide-soignante, vient à votre domicile pour vous présenter la société et évaluer vos besoins. Elle peut vous accompagner dans vos démarches pour la constitution d'un dossier d'aide à la prise en charge des interventions. Elle encadre les intervenants : mise en place chez le client, accompagnement, évaluation (par le biais des Points Conseils Qualité Reconnaissance) pour vérifier si le cahier des charges est bien respecté.

### • Les intervenants

Ce sont des **assistants de vie** ou des **assistants ménagers** formés et expérimentés. Les assistants de vie assurent, à votre domicile, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne devenus parfois difficiles (s'habiller, se laver,...). Ils peuvent également vous accompagner pour vos promenades, vos rendez-vous ou pour faire vos courses.

Les assistants ménagers vous aident dans l'entretien de votre logement et la gestion de votre linge.



## NOTRE MODE D'INTERVENTION - PRESTATAIRE

Maintien ADOM intervient en mode prestataire.

- **Mode prestataire**

Maintien ADOM est l'employeur. Vous êtes déchargé de toute démarche administrative. Nous mettons à votre disposition nos propres salariés et nous assumons les responsabilités d'employeur.

- ✓ **Avantages :**

- Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur
- Personnel formé et qualifié
- Si absence du personnel, remplacement géré par Maintien ADOM
- Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée
- Interventions 7 jours sur 7

- ✓ **Inconvénients :**

- Changements éventuels d'intervenants
- Coût horaire en mode prestataire supérieur au coût horaire en mode mandataire.

### Répartition des responsabilités entre le prestataire Maintien ADOM et la personne accompagnée

	Responsabilités du prestataire Maintien ADOM	Obligations en tant que particulier
<b>Gestion des ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recruter et employer l'intervenant</li><li>• Former l'intervenant</li><li>• Gérer les plannings</li><li>• Assurer la continuité de service</li></ul>	
<b>Réglementaire / Légal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respecter le code du travail</li></ul>	
<b>Démarches administratives</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablir et envoyer la facture au bénéficiaire</li><li>• Rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile</li><li>• Elaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Régler la facture envoyée par Maintien ADOM pour la prestation effectuée</li></ul>
<b>Conflits / Litiges avec le salarié</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gérer les conflits</li><li>• Gérer et effectuer les procédures de licenciement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévenir le prestataire en cas de problèmes avec l'intervenant</li></ul>
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer au plus tôt le prestataire en cas d'absence prévue</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la coordination des différentes interventions à domicile</li></ul>	



# NOS PRESTATIONS

## Maintien ADOM vous accompagne dans votre quotidien

- **Activité d'assistance aux personnes âgées et/ou aux personnes en situation de handicap**
  - Aide au lever et au coucher
  - Aide à la toilette
  - Aide à l'habillage et au déshabillage
  - Aide à la prise des repas
  - Compagnie, lecture, jeux de société et de mémoire
- **Activité d'accompagnement hors domicile des personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap**
  - Accompagnement aux rendez-vous (médecin,...)
  - Promenades et sorties (voisinage, cinéma, musée, club de loisirs,...)
- **Activité de conduite de votre véhicule personnel**
- **Activité d'entretien de la maison et travaux ménagers**
  - Entretien de votre cadre de vie (ménage)
  - Gestion du linge
  - Repassage
- **Activité de commissions et préparation de repas**
  - Aide aux courses
  - Préparation des repas à votre domicile
- **Activité de livraison de courses à domicile**
  - Livraison de courses, de médicaments, de livres,...
- **Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes**
- **Maintenance, entretien et vigilance temporaire à domicile**
- **Activité de soins esthétiques (personnes dépendantes)**
  - Aide à l'hygiène et à la mise en beauté des personnes dépendantes



## NOS TARIFS

### GRILLE TARIFAIRE T.T.C. / H.T. au 01/09/2020

TOUS NOS DEVIS SONT GRATUITS ET SANS ENGAGEMENT

«Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il lui propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

ACTIVITES / PRESTATIONS	FORFAIT	PRIX UNITAIRE avant avantage fiscal* (TVA 5,5,% <sup>1</sup> ou 10% <sup>2</sup> suivant les prestations)	PRIX UNITAIRE après avantage fiscal* (TVA 5,5,% <sup>1</sup> ou 10% <sup>2</sup> suivant les prestations)
Activité d'assistance aux personnes âgées et/ou aux personnes en situation de handicap (aide : au lever / au coucher, à la toilette, à l'habillage et déshabillage, à la prise de repas)	Horaire	<b>24,48€ TTC<sup>1</sup></b> (23,20€ HT)	<b>12,24€ TTC<sup>1</sup></b> (11,60€ HT)
Activité d'entretien de la maison dépendance (ménage, gestion du linge, repassage)			
Activité de commissions et préparation de repas (Aide aux courses, portage de repas)	Horaire	<b>25,52€ TTC<sup>1</sup></b> (23,20€ HT)	<b>12,76€ TTC<sup>1</sup></b> (11,60€ HT)
Activité d'accompagnement hors domicile des personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap (promenade, des sorties,...)			
Activité de conduite de votre véhicule personnel (déplacements rdv, sorties,...)			
Activité de livraison de courses à domicile (livraison de courses, de médicaments, de livres,...)			
Activité de soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes			
Activité d'assistance administrative à domicile	Horaire	<b>30,00€ TTC<sup>1</sup></b> (27,27€ HT)	<b>15,00€ TTC<sup>1</sup></b> (13,64€ HT)
Coordination et délivrance des services à la personne (sous un délai de 48 heures)	Forfait	<b>70,00€ TTC<sup>1</sup></b> (58,33€ HT)	<b>35,00€ TTC<sup>1</sup></b> (29,17€ HT)

\*selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du code général des impôts et de la loi de finances en vigueur

- Frais divers**

**Frais de déplacement mensuel** : 15,00 € TTC<sup>1</sup> (12,50€ HT avec TVA à 10%)

**Majoration des tarifs** : - En cas d'intervention la nuit de 22h00 à 7h00, les dimanches et jours fériés, une majoration de 20% est appliquée au prix initial, sauf le 1<sup>er</sup> mai et le 25 décembre, une majoration de 100% est appliquée au prix initial.



## LA FACTURATION ET LES MODES DE PAIEMENT

- **La facture**

La facturation est établie mensuellement. Elle est adressée à votre représentant légal ou à vous-même entre le 1<sup>er</sup> et le 5 du mois soit par :

- Courrier postal
- Courrier électronique
- Courrier remis en main propre

- **Les modes de paiement**

Le paiement de la facture se fait à réception de celle-ci, soit par :

- Prélèvement
- Chèque
- Virement
- CESU préfinancé : *Le règlement par CESU ne peut dépasser le montant de la facture, le client devra régler la différence du montant avec les modes de paiement notés ci-dessus.*

## ATTESTATION FISCALE

Chaque année, dans les délais prescrits par la loi : avant le 31 mars de l'année suivante, nous vous ferons parvenir une attestation fiscale afin que vous puissiez déclarer et bénéficier d'avantages fiscaux selon la Loi de finances en vigueur.



## LES AIDES FINANCIERES ET PRISES EN CHARGE

### • La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

C'est une prestation accordée depuis le 1er janvier 2006 par la Commission des droits et de l'autonomie des Personnes Handicapées. Elle est versée par le Conseil départemental à toute personne, sans condition de ressources :

- de 20 à 60 ans
- résidant de façon stable et régulière en France
- et ayant une difficulté absolue à la réalisation d'une activité essentielle de la vie quotidienne (se laver, se déplacer...) ou une difficulté grave pour au moins deux activités.

### • L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Elle est versée par le Conseil départemental. Elle ne peut pas dépasser un montant plafond variable selon le Groupe Iso-Ressources (Gir) dans lequel le demandeur est classé (de 1 à 4). Pour bénéficier de l'APA, vous devez :

- être âgé de 60 ans ou plus
- être en situation de perte d'autonomie, nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie
- résider de façon stable et régulière en France
- être en situation régulière en matière de séjour en France, si vous êtes de nationalité étrangère

### • L'Allocation Logement (AL) et l'Aide Personnalisée au Logement (APL)

L'ouverture du droit à l'Allocation Logement ou à l'Aide Personnalisée au Logement est liée aux conditions de surface et d'éléments de confort des chambres ou des studios occupés par les personnes, ainsi que des coûts de loyer ou de charges afférentes au logement.

Le montant est calculé en fonction des ressources des intéressés.

Le versement relève de la compétence des Caisses d'Allocations Familiales. Il est recommandé de s'adresser au responsable de l'établissement d'accueil pour obtenir les informations relatives au dépôt de la demande.

### • L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)

L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) est une allocation unique, créée en remplacement des différentes prestations qui composaient le minimum vieillesse jusqu'au 31 décembre 2005.

L'ASPA constitue un montant minimum de pension de vieillesse accordé, sous condition de ressources, aux personnes qui n'ont pas suffisamment cotisé aux régimes de retraite pour pouvoir bénéficier d'un revenu d'existence, à l'âge de la retraite.



- **Chèque Emploi Service Universel (Cesu) préfinancé**

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil départemental ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de services à la personne ou un salarié que vous employez directement.

- **Le Plan d'Actions Personnalisé (PAP)**

Le PAP est un dispositif de conseil, d'aide financière et matérielle mis en place par la CARSAT Rhône-Alpes.

A votre demande, un évaluateur conventionné par la CARSAT vient vous rencontrer à votre domicile. Après analyse de votre situation et sous certaines conditions (âge, ressources, aucune aide versée par le Conseil départemental,...), la Carsat Rhône-Alpes peut vous accorder un soutien financier pour une durée d'un an, vous permettant de bénéficier de prestations d'aide au maintien à domicile (aide aux déplacements extérieurs pour des courses, aide à la toilette, à la préparation des repas, aide-ménagère, aide technique pour adapter votre logement).

- **Autres financements**

Vous pouvez contacter les mutuelles, les assurances, la caisse de retraite, ...

- **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)**

Pour vous aider dans votre vie quotidienne et favoriser votre maintien à domicile, vous pouvez faire appel à l'organisme de service à la personne de votre choix.

- **Possibilité de prise en charge (mutuelles, assurances...)**

Maintien ADOM est un prestataire référencé auprès des plateformes Mondial Assistance et Serena pour intervenir auprès de bénéficiaires d'assurances (Allianz, GAN, MACIF...) ou de complémentaires santé (Maïf, Harmonie mutuelle, Crédit Mutuel, CIC...), partenaires de ces plateformes.

Vous pouvez contacter votre complémentaire ou votre assureur afin de savoir s'il est référencé auprès des plateformes SERENA et Mondial Assistance, en précisant que le prestataire de votre choix est Maintien Adom.

***Maintien ADOM peut vous accompagner dans vos démarches pour la constitution d'un dossier d'aide à la prise en charge des interventions.***



## L'INTERVENTION A DOMICILE EN MODE PRESTATAIRE

A votre demande, le gérant ou un responsable peut venir à votre domicile pour vous présenter la société et pour évaluer vos besoins (aide à l'entretien de votre cadre de vie, à votre alimentation,...). Lors de ce rendez-vous une fiche évaluation des besoins sera complétée et étudiée.

Si Maintien ADOM n'est pas en capacité de répondre à votre demande, nous vous orienterons vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

A votre demande, le responsable peut se rapprocher des services compétents pour prendre connaissance des aides pouvant vous être accordées et si vous pouvez y prétendre.

Un devis détaillant les prestations ainsi que les aides auxquelles vous pouvez prétendre vous sera transmis lors d'un deuxième rendez-vous.

Si le devis est accepté, un contrat détaillant les modalités d'intervention (prestation, date et horaires d'intervention) sera réalisé.

Un troisième rendez-vous sera alors programmé pour vous présenter l'intervenant. Un planning sera établi, pour coordonner les prestations entre les différents intervenants.

Un cahier de liaison sera mis en place. Son rôle est de faciliter la communication entre vous, votre famille et les intervenants.

Après la première intervention, un responsable vous contactera pour évaluer votre niveau de satisfaction et adaptera la prestation si besoin.

Un suivi régulier sera effectué pour ajuster les prestations et ainsi vous satisfaire au mieux.



## LA CONTINUITÉ DE SERVICES, GESTION DES REMPLACEMENTS ET PERMANENCE TELEPHONIQUE

Nos services d'aide à domicile sont assurés 7 jours sur 7, y compris les week-ends et jours fériés tout au long de l'année.

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h.

Nous sommes à votre écoute au **09 87 70 01 00**

En dehors de ces horaires et notamment lors des week-ends et des jours fériés, l'accueil téléphonique est assuré au numéro suivant **09 87 70 00 78**

En cas d'absence (congrés payés, maladie,...) ou de retard de l'intervenant, vous en êtes informé par Maintien ADOM ou par l'intervenant lui-même dans les plus brefs délais.

Maintien ADOM s'engage à proposer son remplacement soit par :

- une personne déjà connue du bénéficiaire,
- un autre membre de l'équipe formé et qualifié à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable,
- l'encadrant lui-même qui peut assurer le remplacement.

## GESTION DES URGENCES

En cas d'urgence lors des prestations, vous ou l'intervenant pouvez appeler :

**Lucas GRAEFF, gérant, au 07 63 76 89 00**

En cas d'urgence vitale, contactez les services concernés :

**SAMU : 15**

**LES POMPIERS : 18**

## LA DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance.

La désignation de cette personne de confiance doit impérativement se faire par écrit. Maintien ADOM vous communiquera les démarches à suivre et vous transmettra les documents nécessaires



## RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

En application des dispositions de l'article L.133-4 du code de la consommation, vous avez la possibilité de recourir à un médiateur gratuitement pour le traitement d'un litige de la consommation non résolu entre vous et Maintien ADOM.

A votre demande Maintien ADOM, vous communiquera les démarches à suivre et les coordonnées de l'Association des Médiateurs Européens.

## RECOURS POSSIBLES EN CAS DE CONFLIT

Vous devez contacter un responsable de Maintien ADOM qui est à votre disposition pour répondre à toute réclamation ou conflit survenu lors des prestations.

Si le traitement de la réclamation ou du conflit ne peut pas être aboutit par Maintien ADOM, une liste des personnes qualifiées est prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, elle est établie par le Conseil départemental, la Préfecture de l'Isère et l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste ci-après :

- **Madame Nelly MARONI**, présidente de l'Office départemental des personnes handicapées de l'Isère (ODPHI).
- **Madame Brigitte LEFEVRE**, membre du conseil d'administration d'ALMA Isère.
- **M. Georges NOBLOT**, ancien directeur de l'établissement public « Le Charmeyran ».

Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé – Délégation départementale - Isère  
17-19 rue Commandant-l'Herminier  
38032 Grenoble Cedex 1

Par téléphone :

**04 72 34 74 00**

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante :

**[ars-dt38-deleque-territorial@ars.sante.fr](mailto:ars-dt38-deleque-territorial@ars.sante.fr)**

*Source : Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées de l'Isère daté du 30 décembre 2013.*



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

## **Article 1<sup>er</sup> : 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 un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## **Article 3 : Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## **Article 4 : Principe du libre choix, du consentement 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 son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en 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 en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les

établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 : Droit 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 la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 : Principe de 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 représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**Article 10 : Droit 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 de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

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

# ENGAGEMENT QUALITE

## • Charte de bientraitance

L'ensemble des professionnels de Maintien ADOM s'engage à :

1. Accueillir chaque usager chaleureusement avec bienveillance dans le respect de sa personnalité.
2. Respecter l'intimité du bénéficiaire et de son entourage et se présenter en tant que professionnel (donner son nom et sa fonction).
3. Respecter les habitudes de vie du bénéficiaire sans aucune discrimination (respect des habitudes culturelles, culturelles)
4. Promouvoir et favoriser l'autonomie du bénéficiaire.
5. Informer l'ensemble des partenaires intervenant auprès du bénéficiaire de tout changement dans l'état de dépendance ou de santé.
6. Apporter un soutien physique et moral aux aidants naturels (familial et amical).
7. Expliquer aux bénéficiaires et aux aidants l'organisation et le fonctionnement de Maintien ADOM ainsi que leurs droits et devoirs.
8. Adapter les activités, les pratiques et le matériel dans le but d'assurer la sécurité des bénéficiaires et des professionnels.
9. Etre à l'écoute des besoins et des attentes des bénéficiaires et de leur entourage et procéder autant que nécessaire à l'évaluation de leur satisfaction.
10. Ne divulguer aucune information relevant du secret professionnel concernant les faits relatifs à la vie privée du bénéficiaire, de son entourage et du fonctionnement de Maintien Adom.
11. Signaler toute attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité du bénéficiaire.

## • Code de déontologie

Notre code déontologique met en avant les valeurs partagées par nos équipes et l'engagement de chaque collaborateur, dans la réalisation de services de qualité, où chaque bénéficiaire est placé au centre de toutes nos préoccupations.

### Respect

Quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, le bénéficiaire est avant tout une personne.

- Le personnel fait ainsi sien les principes suivants :
- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité,
- Le respect de sa culture et de son choix de vie,
- Le respect de ses biens.

Le respect est la valeur incontournable de notre pratique professionnelle. Il consiste en une courtoisie, une empathie, une écoute, une discrétion, une réserve et de la délicatesse.

### Accueil



Nous souhaitons créer un partenariat et établir une relation de confiance avec les bénéficiaires et leurs familles dès la décision de faire appel aux services de Maintien ADOM et ce, pendant toute la durée du contrat.

### **Service**

Notre objectif est de proposer des services aux bénéficiaires pour garantir une offre qui répond à leurs attentes.

### **Compétence**

La compétence est une obligation fondamentale dans la pratique quotidienne de notre métier. Nous nous engageons à mettre à la disposition de nos bénéficiaires une équipe compétente :

- Dotée de qualités indiscutables de savoir-faire, savoir-être et savoir-vivre,
- Sachant écouter, entendre et comprendre les besoins et souhaits exprimés par le bénéficiaire,
- Restant vigilante au bon déroulement des services proposés et aux attentes non exprimées par le bénéficiaire,
- Ayant acquis les compétences adaptées aux services proposés,
- Se souciant de sa présentation physique et veillant à la propreté et au maintien de sa tenue (tenue correcte, hygiène personnelle...),
- Respectant le principe de confidentialité et s'engageant à ne jamais divulguer, à qui que ce soit, toute information concernant le bénéficiaire dont elle aurait eu connaissance dans l'exercice de son métier,
- Refusant de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux, de legs, de prêts, de procurations et ne contractant pas d'emprunts auprès de personnes directement ou indirectement concernées par Maintien ADOM.

### **Contrôles qualité**

L'autonomie, la responsabilité et la compétence des personnels n'excluent pas le contrôle. Afin de s'assurer d'un niveau de qualité optimal, de le conserver et de rechercher sans cesse des améliorations à apporter, Maintien ADOM effectue des contrôles sur le déroulement des activités et des services proposés.

### **Satisfaction du client**

Nous vous invitons à évaluer nos services, à chaque contact en écoutant vos remarques, suggestions, réclamations... et par un questionnaire envoyé annuellement.

Cette vigilance constante quant à votre satisfaction, nous permet d'apprécier la qualité du service rendu et d'apporter les actions correctives appropriées.

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le présent règlement est destiné à définir d'une part, les droits et les obligations de la personne accompagnée et d'autre part, les modalités d'organisation et de fonctionnement



du service d'aide et d'accompagnement à domicile Maintien ADOM dans le cadre de la législation en vigueur, notamment issue de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il est remis à toute personne accompagnée ou à son représentant légal avec le livret d'accueil au moment de la signature du contrat.

Il est également affiché dans les locaux de Maintien ADOM et remis à l'ensemble des intervenants.

Le présent règlement est révisé à chaque fois que cela s'avère nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

## PRESENTATION DU SERVICE MAINTIEN ADOM

### Les missions :

L'entreprise Maintien ADOM Grenoble est spécialisée dans l'assistance et l'accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes atteintes de pathologie chroniques à domicile. Elle a pour missions de :

- Réaliser des interventions liées aux actes essentiels de la vie,
- Assurer le soutien à domicile,
- Préserver ou restaurer l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne
- Favoriser le maintien et le développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Toutes ces missions sont réalisées dans le respect des engagements qualité de Maintien ADOM : charte de bientraitance et le code déontologique.

### Le territoire d'intervention

La société Maintien ADOM Grenoble intervient principalement sur les zones urbaines, c'est-à-dire Grenoble et son agglomération, Fontaine et Seyssinet-Pariset.

### Les locaux et horaires :

Maintien ADOM est situé 45 rue Thiers à GRENOBLE dans des locaux accessibles à tous publics.

Maintien ADOM est joignable au 09 87 70 00 01.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h.

En dehors des horaires d'ouverture des bureaux, un répondeur est à disposition. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

Pour toutes informations urgentes à communiquer notamment le soir, tôt le matin, les week-ends et les jours fériés, un numéro d'astreinte est à disposition : 09 87 70 00 78.

Une salle de réunion est disponible pour recevoir les personnes accompagnées, les intervenants, les partenaires, ... lors de réunion, d'entretien,...

### Personnel en formation (stagiaire)

Maintien ADOM peut être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les assistants de vie ou les assistants ménagers à domicile lors de leurs interventions. Aussi le même accueil devra leur être réservé que pour les intervenants afin de garantir leur bon apprentissage et la transmission des savoirs faire professionnels. La personne



accompagnée est prévenue au préalable de sa venue. Toute personne accompagnée ne souhaitant pas accueillir un stagiaire doit prévenir le référent de Maintien ADOM.

## ORGANISATION DU SERVICE

### La demande

La demande provient du client, de sa famille, ou de son référent. Elle est reçue par téléphone, ou par mail ou la personne se présente directement à Maintien ADOM.

Le responsable de secteur convient d'un jour et d'une heure de rendez-vous au domicile afin d'effectuer une évaluation globale de la situation de la personne et de lui proposer un accompagnement individualisé et adapté à ses besoins.

### L'évaluation globale de la demande

Lors de la visite à domicile, le responsable se présente et décrit la société Maintien ADOM (ses missions, son organisation, son fonctionnement)

Il procède à une évaluation individualisée des besoins de la personne. Pour cela, il complète le document évaluation des besoins. Ce document prend en compte le besoin et/ou les attentes du client et de son entourage.

Pour clôturer le rendez-vous, une fiche Etude de faisabilité est complétée et est remise à la personne. Cette étude est un récapitulatif du rendez-vous, reprenant la méthodologie d'intervention, les tâches à effectuer, le mode d'intervention, le financement.

Un référent est nommé.

Si Maintien ADOM n'est pas en mesure de répondre à la demande, elle oriente la personne vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

### La formalisation de la demande

A l'issue de la visite, un devis personnalisé gratuit est réalisé en double exemplaire, précisant les prestations qui seront réalisées et leurs coûts.

Il est transmis avec les conditions générales de service à la personne lors d'un second rendez-vous ou il est envoyé par voie postale.

Si le devis est validé, la personne doit retourner à la société un exemplaire signé ainsi que les conditions générales de service.

Suite à ce retour, un contrat de service détaillant les modalités d'intervention (prestation, tâches à effectuer, durée d'intervention, coût total et détaillé,...) est réalisé en double exemplaire sur la base du devis accepté et est transmis avec un bordereau de rétractation, une autorisation de prélèvement SEPA, le livret d'accueil.

Ces documents sont à compléter, signer et à transmettre à la société. Les interventions ne pourront débuter qu'après signature de ces documents.

Le responsable de secteur propose à la personne accompagnée une information sur son droit à la désignation d'une personne de confiance (au sens de l'article L1111-6 du code de la sante publique) pour la durée de l'accompagnement par Maintien ADOM.

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire a cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions... »

La personne de confiance est distincte des intervenants salariés et du référent nommé.



Maintien ADOM devra être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de cette personne de confiance est portée dans le dossier de prise en charge.

Le responsable de secteur planifie avec la personne accompagnée le jour et l'heure de la première intervention.

### **La préparation de l'intervention**

En fonction des besoins de la personne accompagnée un assistant de vie ou un assistant ménager est recruté en interne ou externe.

Le responsable de secteur planifie les interventions, en fonction des besoins du client, des jours et horaires d'intervention et selon la disponibilité des intervenants et prépare les documents nécessaires à l'intervention.

### **L'intervention**

Pour la première prestation le responsable de secteur accompagne l'intervenant (identifié par un badge) et lui présente la personne accompagnée, les lieux, le cahier de liaison, les missions et les tâches à effectuer.

Selon la fiche de missions pré-établie, le ou les intervenants réalisent la prestation. A la fin de la prestation l'intervenant complète le cahier de liaison :

- La feuille d'heures (date, heure arrivée, heure départ, total des heures par jour, signature du client)
- Le tableau des actes journaliers : enregistrement des prestations réalisées
- Si besoin, la partie correspondance : si l'intervenant doit faire passer un message à un tiers. Pour chaque observation notée, l'intervenant renseigne la date, l'heure, son nom et prénom.

L'intervenant doit veiller à rester respectueux dans les observations notées et exclure toute familiarité.

L'intervenant se doit de consulter le cahier de liaison avant chaque début de prestation pour vérifier si un message ou une consigne ne lui est pas destiné.

## **LE ROLE DES INTERVENANTS**

- L'aide au lever/coucher : Pour les personnes dépendantes, une aide lors du lever et du coucher est primordiale afin d'éviter les chutes et les blessures. Lors de situations plus complexes, ces interventions peuvent être réalisées en binôme avec des partenaires tels que les services de soins infirmiers à domicile ou les infirmiers libéraux.
- L'aide à la toilette a pour but d'assurer les soins d'hygiène corporelle quotidiens de la personne, d'entretenir son image corporelle et de maintenir son autonomie.
- L'aide à l'habillage/ déshabillage : les gestes du quotidien peuvent parfois devenir difficiles à la suite d'un accident de la vie (fracture, opération...), l'apparition de douleurs (arthrose, tension musculaire...), et/ou en cas de maladie ou handicap. S'habiller et se déshabiller nécessite alors chaque jour d'avoir une aide. Cela peut avoir lieu au moment de la toilette, lors du lever et/ou du coucher.
- La préparation et la prise des repas : conseils, équilibre alimentaire, préparation des repas, aide lors de la prise du repas.
- Les gardes de nuit afin d'assurer le confort et la sécurité, tout au long de la nuit, des personnes âgées, malades ou handicapées.
- L'entretien du cadre de vie par des prestations de ménage, la gestion du linge.

- L'accompagnement social pour les rendez-vous, les courses, les sorties ou les loisirs si cela est prévu dans une prestation globale, mais aussi la stimulation, l'accompagnement au quotidien, le maintien des liens sociaux et la présence rassurante.

## LES CONSIGNES A RESPECTER PAR L'INTERVENANT LORS DES INTERVENTIONS

### CE QUE LES INTERVENANTS SE DOIVENT DE FAIRE :

- Respecter et appliquer l'engagement qualité de Maintien ADOM
- Présenter la carte professionnelle dès son arrivée chez la personne accompagnée.
- Veiller à une hygiène corporelle irréprochable (ongles courts, cheveux propres et attachés, éviter les bijoux) et porter une tenue correcte et en adéquation avec les missions confiées. (blouse, port des gants chaussures plates)
- Adopter une attitude dynamique, positive et bienveillante.
- Etre ponctuel(le) et respecter les plannings et en aucun cas les modifier, sans l'accord de Maintien ADOM
- Prévenir et justifier les retards ou absences pour prévoir un remplacement dans les meilleurs délais
- Adhérer au principe de respect mutuel des droits suivants : dignité, intégrité, intimité et sécurité. Toute violence sur autrui est un fait grave et pénalement puni.
- Respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie de la personne accompagnée.
- Respecter les consignes décrites dans la fiche de mission dans le respect des règles professionnelles, veiller à la qualité des prestations réalisées, respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- Vouvoyer la personne accompagnée, l'appeler par son nom, tenir des propos respectueux et corrects (ton, attitude)
- Remonter à la société les remarques à propos de la prise en charge de la personne accompagnée (modification de l'état de santé, perte d'autonomie, matériel médical à envisager, cas de maltraitance ...)
- Remplir systématiquement le cahier de liaison mis à disposition chez chaque personne accompagnée et y tenir des propos corrects. Ce cahier est avant tout un outil de travail.
- Signaler au responsable hiérarchique toute difficulté relationnelle avec la personne accompagnée, susceptible d'entraîner une dégradation de la qualité du service et/ ou une détérioration anormale des conditions de travail.

### CE QUI EST INTERDIT AUX SALARIES :

- Divulguer des informations relevant du secret professionnel concernant les faits relatifs à la vie privée du bénéficiaire, de son entourage et du fonctionnement de Maintien ADOM.
- Recevoir de la part de la personne accompagnée ou de son entourage toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, et de legs de percevoir, sous quelque forme que ce soit, toutes gratifications, commissions ou prêts.

- Effectuer de prestations supplémentaires au domicile de la personne accompagnée en dehors des heures de travail ni pendant ses congés sans l'accord de Maintien ADOM.
- Acheter quoi que ce soit appartenant à la personne accompagnée.
- Entrer de personnes étrangères à la société Maintien ADOM et à la personne accompagnée sans son accord.
- Préparer les médicaments prescrits par le médecin et ni effectuer des actes médicaux ou spécialisés.
- Fumer ou consommer des boissons alcoolisées sur leur lieu de travail
- Utiliser les biens personnels de la personne accompagnée ou de Maintien ADOM à des fins personnelles (exemple : téléphone, alimentation...)
- S'immiscer dans la vie privée de la personne accompagnée et de son entourage par un questionnement abusif
- Contacter directement la personne accompagnée sans passer par Maintien ADOM

Toute violence verbale ou physique dont est témoin ou victime l'intervenant sera transmise à son responsable et sera consignée par écrit.

Maintien ADOM se réserve le droit de tout signalement aux instances légales.

Le personnel est soumis à la discrétion professionnelle et bénéficie de mesure de protection lorsqu'il dénonce les faits de violence sur autrui dont il est témoin, dans l'exercice de ses fonctions (article 48 de la loi du 2 janvier 2002, article 434-1 et 434-3 du code pénal).

## L'ENGAGEMENT DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

### CE QUE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE SE DOIT DE FAIRE :

Dans le cadre d'un accompagnement par Maintien ADOM certaines obligations s'imposent à la personne accompagnée :

- Permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel en bon état de fonctionnement et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'intervenant.
- Les animaux et plus particulièrement les chiens doivent être isolés avant l'arrivée de l'intervenant afin de garantir une bonne hygiène et de prévenir les accidents.
- Etre présent pendant le temps de réalisation de la prestation sauf cas particulier mentionné dans le contrat et faire en sorte que les interventions puissent s'exécuter à l'heure prévue.
- Adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention
- Respecter les termes du contrat de service
- Adhérer au principe de respect mutuel des droits suivants : dignité, intégrité, intimité et sécurité. Toute violence sur autrui est un fait grave et pénalement puni.
- Avoir une tenue et une attitude respectueuses envers l'intervenant et son travail.
- Régler les factures tous les mois
- Communiquer toute modification dans les coordonnées de la famille ou des personnes à joindre

## CE QUE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE NE DOIT PAS FAIRE :

---

- Retenir l'intervenant au-delà de l'horaire fixé.
- Mettre en situation de danger l'intervenant, notamment en ce qui concerne la mise à disposition de matériel défectueux et le contact avec des animaux domestiques.
- Exposer l'aide à domicile au tabac, la personne accompagnée ne doit pas fumer, ni vapoter lors des heures d'intervention de l'intervenant.
- Demander à l'intervenant de réaliser une prestation non convenue lors de la souscription du contrat.
- Verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.
- Joindre l'aide à domicile à son domicile.
- Confier à l'aide à domicile : argent (sauf espèce pour les courses), valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances.

## LES DEPLACEMENTS

L'assistant de vie peut accompagner la personne accompagnée dans ses déplacements avec son véhicule personnel si la prestation contractualisée le prévoit. Son assurance doit préciser le risque «déplacement professionnel», et elle doit en apporter annuellement le justificatif à Maintien ADOM.

### Le suivi de l'intervention

---

Le responsable contacte la personne accompagnée pour faire un bilan sur la 1ère intervention et l'adapter si besoin.

Si la personne accompagnée n'a pas de modification à effectuer, la prestation continue telle quelle.

Si la personne accompagnée souhaite des modifications, une visite est organisée à son domicile pour échanger sur la prestation réalisée et sur l'amélioration de la prise en charge. L'intervenant est alors contacté ou convoqué à l'agence pour lui faire part des modifications à effectuer.

Au fil des prestations, les besoins de la personne accompagnée peuvent évoluer. Ils peuvent être relevés lors de contacts téléphoniques avec le client (au minimum tous les semestres), lors des visites du responsable, lors d'un point conseil qualité reconnaissance avec l'intervenant ou grâce aux signalements effectués par l'intervenant.

La situation de la personne accompagnée est réévaluée lors d'une visite à son domicile au minimum une fois par an ou plus si nécessaire en cas : de perte d'autonomie, d'hospitalisation, de besoins supplémentaires, à la demande de la personne accompagnée ou de son entourage,...

Des réunions de service sont organisées à Maintien ADOM avec les intervenants et le responsable. Ces réunions permettent la remontée d'informations, la diffusion de consignes (sécurité, prévention de la maltraitance, engagement qualité,...), la présentation de nouveaux documents,...

Maintien ADOM travaille de manière coordonnée avec les partenaires sociaux et médico-sociaux du territoire afin d'apporter une réponse adaptée et personnalisée à la personne accompagnée.

Maintien ADOM s'assure par la réalisation de Points Conseils Qualité Reconnaissance (PCQR), de la bonne compréhension par les intervenants des tâches à effectuer dans le

cadre des prestations et le respect des horaires. Ces points sont réalisés une fois par an et plus si nécessaire.

Annuellement, une enquête qualité est envoyée à la personne accompagnée avec la facture. Cette enquête permet d'évaluer la qualité de service perçue par la personne accompagnée et de connaître ses remarques éventuelles.

Cette enquête vise à garantir la satisfaction de manière continue.

## LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS

Les services sont assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, y compris week-ends et jours fériés tout au long de l'année.

Pour le bon déroulement des interventions, le responsable suit la gestion des plannings, les changements, les réajustements, les absences pour maladie, pour congés, ...

### **En cas d'absence de la personne accompagnée :**

La personne accompagnée doit contacter Maintien ADOM pour lui faire part de son absence ou de son annulation le plus tôt possible ou dans un délai de 48 heures minimum avant la réalisation de la prestation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées. Dans le cas d'absence non justifiées ou de refus de recevoir l'intervenant, les heures seront facturées sauf si la personne accompagnée justifie son absence par un certificat médical (exemple : hospitalisation).

En cas d'hospitalisation, les prestations sont suspendues jusqu'au retour à domicile. La personne accompagnée ou son entourage doivent prévenir Maintien ADOM 48 heures à l'avance pour rétablir les prestations.

### **En cas d'absence de l'intervenant :**

Maintien ADOM prévient la personne accompagnée et lui propose si possible dans la journée, un remplacement soit par :

- une personne déjà connue de la personne accompagnée,
- un autre membre de l'équipe formé et qualifié à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable,
- l'encadrant lui-même

Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

En fonction des conditions climatiques (verglas, neige), l'intervention pourra être décalée.

## L'ACCÈS AU DOSSIER

Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne accompagnée sont rassemblées dans un dossier papier et informatique.

Maintien ADOM est dépositaire de ces dossiers. Le cahier de liaison reste à domicile, en tant qu'outils de communication entre les intervenants et la famille.

Maintien ADOM dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement son activité. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage de Maintien ADOM.

Conformément à loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux dossiers et aux libertés, le logiciel de traitement utilisé a fait l'objet d'une déclaration de traitement automatisé d'informations auprès de la CNIL.

Toute personne bénéficie donc d'un droit d'accès et, le cas échéant, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en faisant une demande par écrit auprès Maintien ADOM.

## LES POSSIBILITES DE RECOURS

Toute personne accompagnée (ou son représentant) peut à tout moment avoir recours directement au gérant de Maintien ADOM, soit par téléphone, soit par courrier pour solliciter une rencontre avec lui pour répondre à toute réclamation ou conflit survenu lors des prestations. Toute personne accompagnée peut également se faire accompagner par la personne de son choix lors de ces démarches.

### RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

En application des dispositions de l'article L.133-4 du code de la consommation, la personne accompagnée a la possibilité de recourir à un médiateur gratuitement pour le traitement d'un litige de la consommation non résolu entre elle et Maintien ADOM.

A sa demande, Maintien ADOM lui communiquera les démarches à suivre et les coordonnées de l'Association des Médiateurs Européens.

### RECOURS POSSIBLES EN CAS DE CONFLIT

Si le traitement de la réclamation ou du conflit ne peut pas être aboutit par Maintien ADOM, toute personne accompagnée, peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits à une personne qualifiée.

Une liste des personnes qualifiées est prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, elle est établie par le Conseil départemental, la Préfecture de l'Isère et l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes. Cette liste est présente dans le livret d'accueil.

## LA TARIFICATION

Maintien ADOM applique un tarif horaire dont l'évolution annuelle est soumise à des décrets tarifaires.

## LA FACTURATION ET L'ATTESTATION FISCALE

### La facturation

La facturation est établie mensuellement. Elle est adressée à la personne accompagnée ou à son représentant légal le 1er du mois suivant soit par courrier postal ou électronique ou remis en main propre.

### L'attestation fiscale

Chaque année, dans les délais prescrits par la loi, une attestation fiscale est transmise au client. Celle-ci est envoyée soit par courrier postal ou électronique ou remis en main propre.



## LE PAIEMENT

Le règlement est à effectuer de la manière suivante :

- par prélèvement (autorisation de prélèvement à nous retourner)
- par virement (à demander à Maintien ADOM).
- par chèque en prenant soin d'inscrire l'ordre : «Maintien ADOM »
- par CESU : le règlement par CESU ne peut pas dépasser le montant de la facture, la personne accompagnée devra régler la différence du montant avec les modes de paiement notés ci-dessus.

Le règlement de la facture est à faire parvenir au service comptabilité de Maintien ADOM à réception de la facture soit par courrier soit déposé à la société Maintien ADOM. En aucun cas, il ne doit être remis aux intervenants.

## LA FIN DES INTERVENTIONS

La personne accompagnée a le droit de rétracter le contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de conclusion du contrat.

Les interventions à domicile s'arrêtent à la date prévue dans le contrat de service.

Pour les contrats souscrits pour une période indéterminée, il est résiliable par lettre recommandée avec avis de réception, par chaque partie, moyennant le respect d'un préavis d'une durée de un mois.

## LES ASSURANCES ET RESPONSABILITE

L'assurance en responsabilité civile souscrite par Maintien ADOM couvre l'activité de l'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Le service est assuré pour ses activités et pour d'éventuels dégâts causés par l'intervenant au domicile de la personne accompagnée. L'incident, ou l'accident, doit être signalé par la personne accompagnée et confirmé par écrit immédiatement à Maintien ADOM.