



LIVRET D'ACCUEIL

AIDE À DOMICILE POUR PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES



Ce livret d'accueil est remis lors de l'évaluation des besoins à domicile ou sur simple demande.
Il est accessible en version numérique et en version FALC (Facile À Lire et à Comprendre)

SOMMAIRE

I) PRÉSENTATION DU SERVICE	P4
1°) Pourquoi choisir le mode prestataire ?	P4
2°) Notre engagement, votre bien être	P5
3°) Nos services au quotidien	P6
4°) Combien ça coûte ? On vous explique tout !	P8
5°) Quand et comment nous contacter ?	P9
6°) Comment ça se passe concrètement?	P10
7°) Que se passe-t-il si mon intervenant habituel est absent ?	P10
8°) Vous n'êtes jamais seul face aux difficultés !	P12
II) VOS INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS	P13
1°) Le Conseil départemental	P13
2°) Des structures locales pour vous accompagner au quotidien	P14
3°) La médiation à la consommation : une solution amiable en cas de litige	P14
III) RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	P15
1°) Fonctionnement du service	P15
2°) Organisation et suivi des interventions	P16
3°) Rôle de l'auxiliaire de vie à domicile	P18
4°) Droits et obligations des personnes accompagnées	P20
IV) CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE	P23
V) RÉFÉRENTS DE CONTACT APADOM	P23

Mot du Gérant

Bienvenue chez APADOM,

Vous venez de rejoindre notre structure d'aide à domicile, et je tiens à vous remercier sincèrement pour la confiance que vous nous accordez.

Depuis notre création en 2007, nous avons à cœur d'accompagner, dans le respect et la bienveillance, les personnes en perte d'autonomie : personnes âgées, personnes en situation de handicap, ou toute personne nécessitant un soutien ponctuel ou durable au quotidien.

Pour garantir un accompagnement de qualité et renforcer notre mission, APADOM a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Département du Val-de-Marne.

Qu'est-ce qu'un CPOM ?

Il s'agit d'un accord formel entre notre structure et les services du Département, qui définit des objectifs de qualité, d'accessibilité, de continuité de service et de professionnalisation, ainsi que les moyens mobilisés pour y parvenir.

Ce contrat est à la fois une reconnaissance du sérieux de notre engagement, et un levier d'amélioration continue : il nous engage à toujours mieux répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons, dans une logique de transparence, de coordination et d'innovation sociale.

À travers ce livret d'accueil, vous trouverez les informations essentielles sur notre fonctionnement, vos droits, les modalités d'intervention, ainsi que les contacts utiles pour toutes vos demandes. Ce document a été conçu pour vous accompagner et vous rassurer tout au long de notre relation.

Sachez que toute l'équipe d'APADOM — salariés sur le terrain, responsables de secteurs et encadrants — est mobilisée chaque jour pour vous offrir un service fiable, humain et respectueux.

Nous restons à votre écoute et à votre disposition pour répondre à vos besoins et à ceux de vos proches.

Avec toute ma considération,

Mickaël Lacroix

Gérant – APADOM

I) PRÉSENTATION D'APADOM

APADOM, en quelques mots :

APADOM (SAS) est un Service Autonomie à Domicile (SAD) autorisé par les Départements, spécialisé dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie, qu'il s'agisse de personnes âgées ou en situation de handicap, de manière temporaire ou permanente.

Depuis 2007, nous facilitons le quotidien à domicile grâce à une large gamme de prestations personnalisées :

- aide à l'hygiène,
- entretien du logement,
- préparation des repas
- accompagnements aux déplacements
- et bien d'autres services encore.

Aujourd'hui, plus de 100 salariés interviennent auprès de nos bénéficiaires dans trois départements :

- le Val-de-Marne
- la Seine-Saint-Denis
- la Seine-et-Marne

Nous avons fait le choix d'intervenir exclusivement en mode prestataire, afin de garantir à chaque bénéficiaire la plus grande sérénité dans la gestion de son accompagnement.

1°) Pourquoi choisir le mode prestataire ?

Le mode prestataire est une solution simple, sécurisée et sans contraintes. APADOM prend en charge l'intégralité des démarches administratives et humaines, tout en vous assurant un accompagnement sur mesure, respectueux de vos besoins et de votre rythme.

Une démarche simplifiée :

- Vous n'êtes pas l'employeur : c'est APADOM qui assure le recrutement, le suivi RH, l'établissement du contrat de travail, la gestion des absences, le paiement des salaires et les déclarations sociales.
- Aucune démarche administrative à votre charge.
- Un interlocuteur administratif dédié vous accompagne et répond à vos questions
- Des intervenants réguliers, pour garantir une relation de confiance et la continuité des services.
- Une organisation souple et réactive des interventions.

Une réponse globale à vos besoins

- Quel que soit votre besoin, nous vous accompagnons au quotidien. En cas de besoin spécifique, nous vous orientons vers nos partenaires du secteur médico-social.
- Une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin.
- Une prise en charge évolutive, intégrant la prévention de la perte d'autonomie, le repérage des situations de fragilité, le soutien aux aidants et la lutte contre la maltraitance.

Nouvelles Initiatives

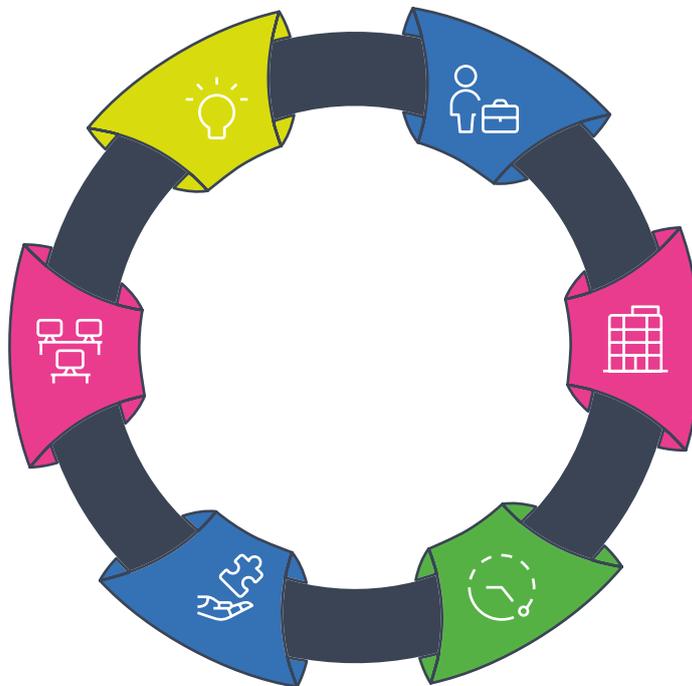
Mise en œuvre de nouvelles stratégies d'aide et de soutien

Coordination Professionnelle

Collaboration améliorée entre les professionnels des soins

Réponse Globale

Réponse complète et intégrée aux besoins des clients (Aide et soins)



Gestion des intervenants

Gestion complète des employés, y compris le recrutement, la paie et les déclarations sociales

Gestion Administrative

Aucune tâche administrative pour les personnes accompagnées, gérée par APADOM

Flexibilité des Services

Horaires de service adaptés à vos besoins

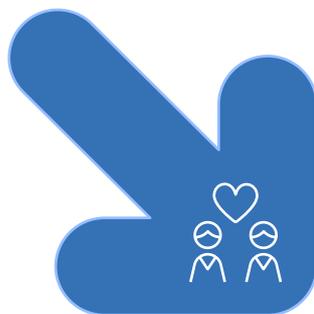
2°) Notre engagement, votre bien être

 « **Préserver et soutenir l'autonomie des personnes accompagnées et leur permettre de vivre dans le lieu de résidence de leur choix, tant que cela est possible** »

Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile

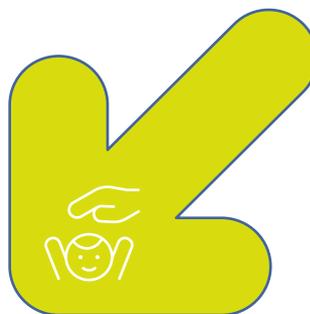
Soutien aux aidants

Offrir des ressources et un soutien aux aidants pour les aider dans leur rôle



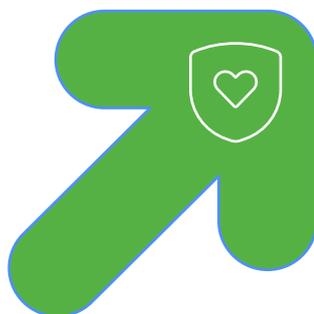
Aide quotidienne

Fournir une assistance pour les actes de la vie quotidienne (Gestes d'hygiène, repas, déplacements, entretien du logement...)



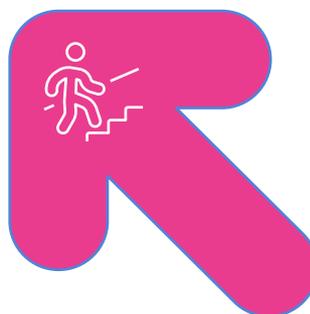
Prévention de la maltraitance

Assurer un environnement sûr et bienveillant pour tous



Soutien à l'autonomie

Encourager les personnes accompagnées à prendre des décisions et à conserver le plus d'autonomie possible



3°) Nos services au quotidien



Entretien du logement et du linge

Notre objectif est de maintenir votre cadre de vie propre, sain et agréable. Nous proposons les prestations suivantes :

- Vaisselle, nettoyage de la cuisine et des appareils électroménagers (réfrigérateur, micro-ondes, etc.)
- Entretien des sols (aspirateur, serpillière)
- Nettoyage des surfaces (meubles, portes, poignées, interrupteurs, luminaires, miroirs)
- Aération et rangement des pièces
- Entretien du linge : tri, lavage, étendage, repassage, rangement

 **À noter : les produits d'entretien et le matériel nécessaire doivent être fournis par le bénéficiaire.**



Aide à la préparation et à la prise des repas

Nos auxiliaires de vie assurent la préparation des repas tout en respectant :

- L'équilibre alimentaire
- Les régimes spécifiques (diabétique, sans sel, mixé, etc.)
- Les goûts et préférences du bénéficiaire

Ils peuvent également accompagner la personne lors de la prise des repas, dans une ambiance bienveillante et conviviale.



Aide à la toilette et aux gestes d'hygiène

Nos auxiliaires de vie accompagnent les bénéficiaires dans leur hygiène quotidienne :

- Toilette complète ou partielle (douche, baignoire, lavabo ou au lit)
- Change
- Aide au lever, au coucher, à l'habillage et au déshabillage
- Soins d'hygiène : hygiène intime, bucco-dentaire, rasage

Nous adaptons nos interventions au degré d'autonomie de chacun, dans le respect de la pudeur et de la dignité.



Accompagnement lors de déplacements extérieurs

Pour les sorties essentielles ou de loisirs, à pied ou en véhicule :

- Rendez-vous médicaux
- Courses
- Visites familiales ou démarches administratives

APADOM dispose d'un véhicule TPMR (Transport de Personnes à Mobilité Réduite) pour les trajets spécifiques.



Aide aux déplacements au sein du domicile

Nos auxiliaires de vie sont formés aux techniques de transfert et veillent à votre sécurité lors des déplacements dans le logement :

- Aide au transfert (lit/fauteuil, fauteuil/toilettes, etc.)
- Assistance à la marche ou à l'utilisation de matériel adapté (déambulateur, canne, etc.)
- Prévention des chutes grâce à une vigilance constante sur l'aménagement et l'adoption de gestes appropriés.



Activités de loisirs et de stimulation

Nous favorisons le bien-être et le maintien du lien social à travers des activités variées :

- Jeux (cartes, dominos, mots croisés, jeux de société...)
- Activités intellectuelles (lecture, discussion, écriture)
- Exercices doux (étirements, relaxation, marche, chant...)

Chaque activité est adaptée aux envies et aux capacités du bénéficiaire.



Aide administrative

Nous proposons une aide pour :

- Remplir les dossiers administratifs (APA, PCH, aide au logement, etc.)
- Suivre et rédiger des courriers personnels ou officiels
- Réaliser des démarches auprès des administrations

Ce service peut être ponctuel ou s'inscrire dans un accompagnement régulier.



Garde malade à domicile

Nos auxiliaires de vie assurent une présence bienveillante et continue auprès des personnes âgées, malades ou en situation de handicap, notamment :

- En période de convalescence ou de fragilité
- En relais de l'hospitalisation à domicile (HAD)

 **Important : Cette prestation ne remplace pas l'intervention des professionnels de santé (infirmiers, kinésithérapeutes, médecins...)**

4°) Combien ça coûte ? On vous explique tout !

L'ensemble des prestations proposées par APADOM est facturé sur une base horaire, selon un tarif fixé à l'avance, précisé dans l'annexe tarifaire jointe à ce livret d'accueil.

Les interventions peuvent être ponctuelles ou régulières, et organisées plusieurs fois dans une même journée si les besoins de la personne accompagnée le nécessitent (par exemple : matin et soir).

La durée minimale d'intervention est de 1 heure, puis ajustable par tranche de 30 minutes, afin de s'adapter au mieux à chaque situation.

Un coût réduit grâce au crédit d'impôt

Toutes nos prestations sont éligibles au crédit d'impôt de 50 %, permettant de réduire de moitié le coût réel pour les bénéficiaires.

Le crédit d'impôt immédiat peut également être mis en place pour les personnes ne bénéficiant d'aucune prise en charge financière (APA, PCH, CNAV).

Dans ce cas, le montant de l'aide fiscale (50%) est directement pris en charge par le dispositif, ce qui évite toute avance de frais.

Nous vous accompagnons volontiers dans la mise en œuvre de ce dispositif.



Un reste à charge maîtrisé

Dans un souci constant d'accessibilité, APADOM veille à limiter le reste à charge des personnes accompagnées.

Ainsi, lorsque l'intervention est prise en charge dans le cadre de l'APA ou de la PCH, nous nous alignons sur les tarifs nationaux de référence.

Un devis clair, gratuit et sans engagement

Un devis personnalisé vous est remis gratuitement sur simple demande, afin de garantir une transparence totale avant la mise en place de nos services.

5°) Quand et comment nous contacter ?

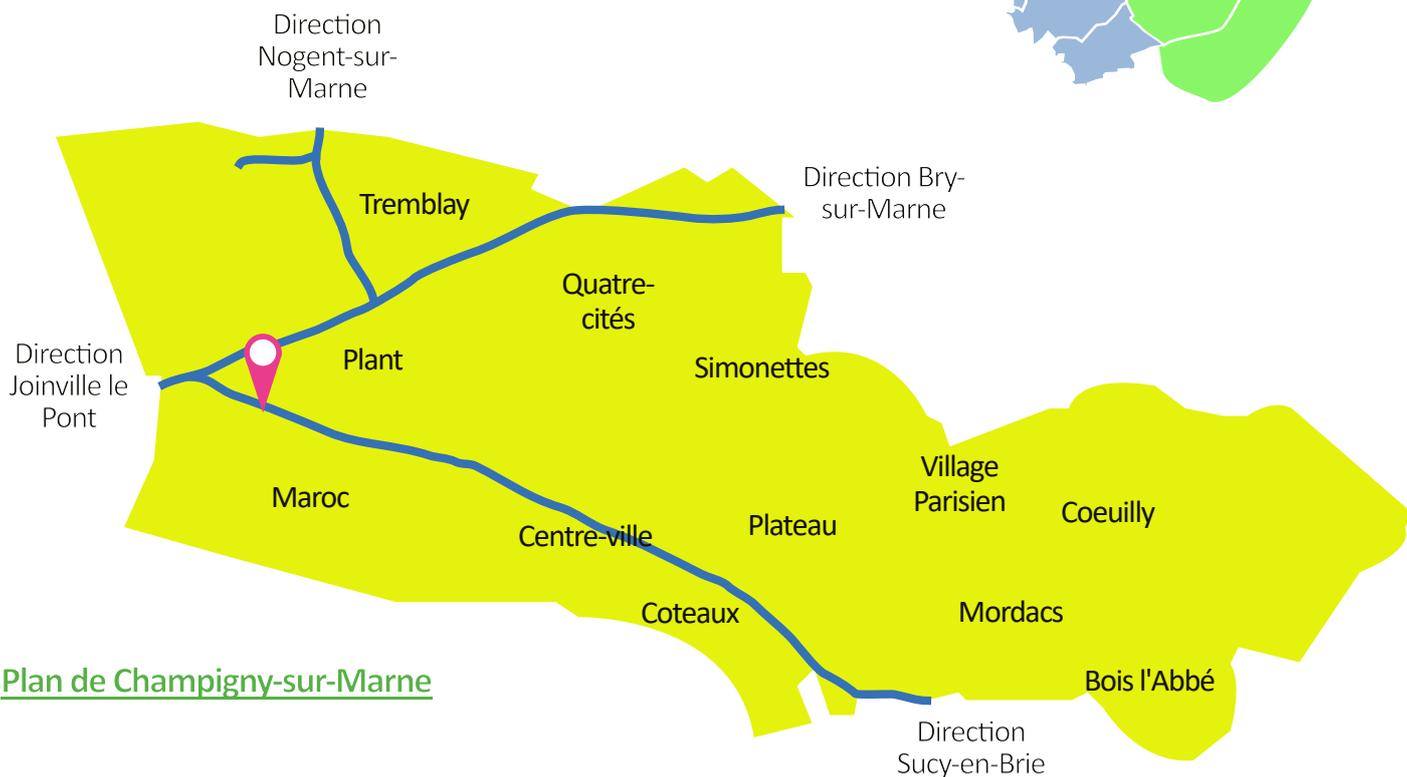
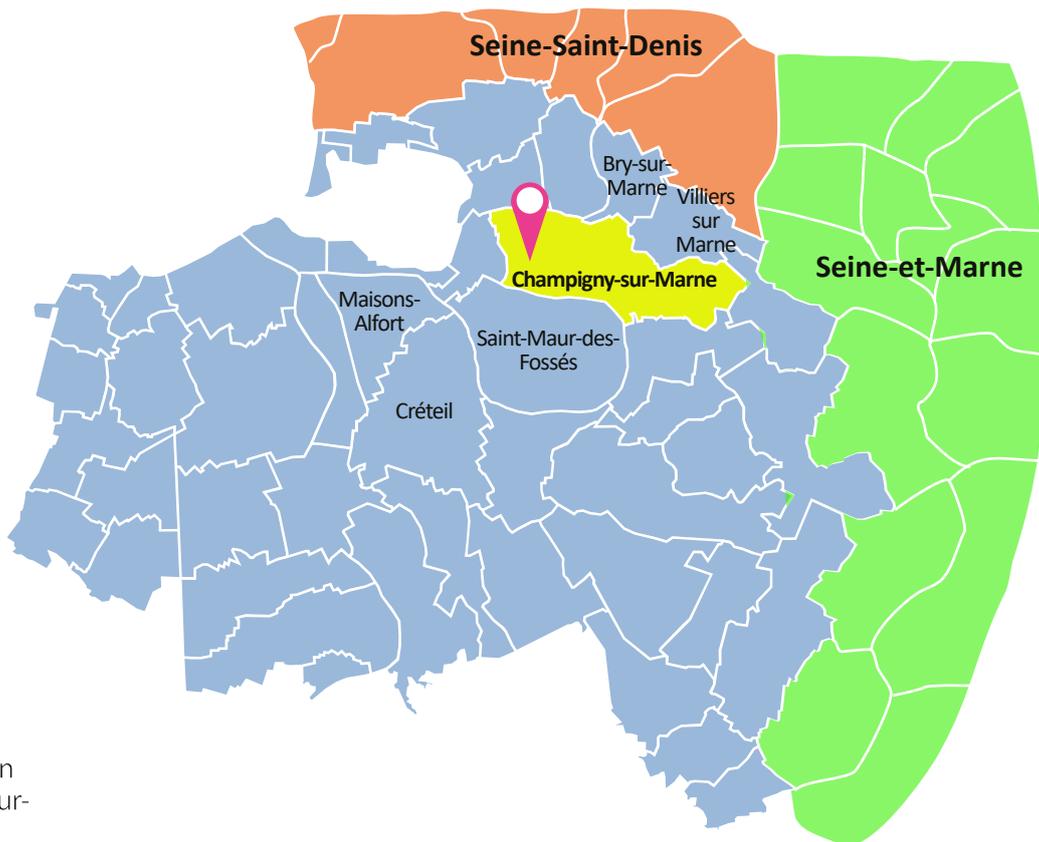
Nous vous accueillons dans nos locaux situés au 52 avenue Roger Salengro, à Champigny-sur-Marne, du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Les prestations peuvent être mises en place 7 jours sur 7, y compris les jours fériés, et sont assurées 24h/24 en fonction des besoins.

Un service d'astreinte est disponible en dehors des horaires d'ouverture afin de répondre aux urgences et garantir la continuité de l'accompagnement.

APADOM à pour objectif d'ouvrir prochainement une agence en Seine-Saint-Denis.

Secteur d'intervention



Plan de Champigny-sur-Marne

6°) Comment ça se passe concrètement ?

Processus de Coordination SAD APADOM



Première Demande et Évaluation

Évaluer les besoins Aide, Soins, Aide et soins
Si nécessaire mise en relation avec nos
partenaires

Évaluer l'état de santé et les conditions de vie
pour mettre en place des aide adaptées

Évaluation à Domicile



Signature du DIPEC

Ce document formalise l'organisation de
l'accompagnement à domicile

Trouver le bon intervenant à domicile et
constituer une équipe de professionnels

Recherche du Bon Profil



Élaboration du PAP

Ce document définit les objectifs de
l'accompagnement à domicile

Outils de suivi : cahier de liaison,
télégestion, réunion d'équipe

Suivi des Interventions



Suivi Qualité

Entretien téléphoniques, visite à
domicile, enquête de satisfaction,
traitement des plaintes et réclamations

Annuellement ou en cas de
changement de situation

Réévaluation Ajustement



7°) Que se passe-t-il si mon intervenant habituel est absent ?

Chez APADOM, nous savons combien il est rassurant de retrouver la même personne au quotidien.

Cependant, comme tout un chacun, nos intervenants peuvent avoir des congés ou faire face à des imprévus (maladie, contretemps, obligations personnelles...)

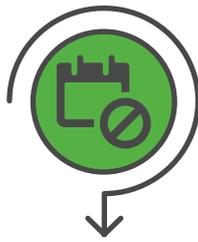
Même si nous ne pouvons pas garantir la présence systématique du même professionnel, nous vous garantissons la continuité du service dans les meilleures conditions possibles.

Organisation des remplacements



Absence imprévue

Le bénéficiaire est informé de la raison et des solutions proposées



Absence prévue

Remplacement par un autre intervenant



Absence prolongée

Recherche d'une solution de remplacement stable

Absence imprévue (maladie, événement exceptionnel...)

Dès que nous avons connaissance de l'absence, nous vous en informons dans les meilleurs délais, par téléphone ou par courriel, en vous précisant :

- La raison de l'absence,
- La solution envisagée (remplaçant, changement d'horaire, report...)

Notre priorité est de maintenir l'intervention prévue, grâce à l'une des solutions suivantes :

- Le remplacement de l'intervenant par un autre professionnel disponible,
- Un ajustement ponctuel de l'horaire (plus tôt ou plus tard dans la journée)
- Le report de la prestation, avec votre accord.

En cas d'urgence, ou si nous ne parvenons pas à vous joindre, nous pourrions adapter l'organisation afin d'assurer le service, dans la mesure de nos possibilités logistiques.

Absence prévue (congrés, formation...)

Lorsque l'absence est anticipée, nous planifions à l'avance le remplacement de votre intervenant habituel. Vous êtes informé en amont, afin de pouvoir anticiper sereinement ce changement.

Absence prolongée ou répétée

En cas d'absence plus longue (maladie prolongée, congé parental, etc.) nous nous engageons à :

- Chercher une solution de remplacement stable,
- Vous informer régulièrement de l'évolution de la situation.

Vous avez toujours votre mot à dire !

Si le remplacement proposé ou le nouvel horaire ne vous convient pas, vous êtes libre de le refuser. Dans ce cas, plusieurs alternatives sont étudiées avec vous :

- Proposer un autre créneau plus adapté,
- Reporter ou exceptionnellement annuler la prestation sans facturation,
- Mettre en place une prestation de substitution, selon vos besoins et nos disponibilités.

8°) Vous n'êtes jamais seul face aux difficultés !

La vie quotidienne peut parfois apporter son lot d'imprévus, de malentendus ou de situations délicates. Mais rassurez-vous : des solutions existent et des voies de recours sont toujours possibles.

La personne de confiance : un relais à vos côtés

Vous pouvez désigner une personne de confiance, qu'il s'agisse d'un membre de votre famille, d'un proche ou d'un ami. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et faire le lien avec les services concernés si nécessaire.

La désignation se fait généralement lors de l'évaluation à domicile, mais elle n'est ni obligatoire, ni définitive. Vous pouvez la modifier à tout moment.

Prévenir et signaler la maltraitance : un engagement essentiel

La maltraitance se définit comme tout acte, comportement ou omission portant atteinte aux droits, à la dignité, au bien-être ou à la sécurité d'une personne, qu'il soit intentionnel ou non.

Elle peut revêtir des formes variées, parfois subtiles et difficiles à détecter :

- Physique : coups, gestes brusques, contention injustifiée
- Psychologique : humiliations, menaces, isolement, chantage
- Verbale : ton agressif, propos blessants, dénigrement
- Financière : vols, pressions pour des dons, abus de confiance
- Par négligence : soins non effectués, hygiène négligée, repas non fournis
- Institutionnelle : dysfonctionnements dans l'organisation du service (délais excessifs, manque de coordination, etc.)

Prévenir et signaler la maltraitance : une responsabilité partagée

La prévention et le signalement des situations de maltraitance nous concernent tous. Chez APADOM, nos intervenants ainsi que l'équipe administrative sont formés et sensibilisés à cette question. Mais au-delà des professionnels, chacun – proche, voisin, aidant ou simple témoin – peut jouer un rôle essentiel.

Dès l'apparition d'un doute, d'une gêne ou d'un comportement inhabituel, il est important d'oser en parler.

 **Exprimer une inquiétude, même minime, c'est déjà protéger. Aucune preuve n'est nécessaire : le doute suffit pour agir.**

Qui peut signaler ?

- Toute personne accompagnée
- Un aidant ou un membre de la famille
- Un professionnel de santé ou du secteur social
- Un voisin, un proche, un témoin

 **Un signalement peut également être anonyme.**

Comment signaler ?

- Contacter notre bureau : 01 47 06 75 26
- Appeler la plateforme nationale d'écoute contre les maltraitances : 3977
- Du lundi au vendredi, de 9h à 19h- Site internet : www.3977.fr
- Contacter les services du département de votre lieu de résidence

II) VOS INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS

1°) Le Conseil départemental

Le Conseil départemental est l'autorité compétente pour délivrer à APADOM son autorisation d'exercer. Il joue un rôle central dans l'accompagnement des personnes en situation de perte d'autonomie ou de handicap.

Vous pouvez le contacter pour toute information concernant vos droits, vos aides (telles que l'APA ou la PCH), ou pour signaler une situation nécessitant une attention particulière.

Val-de-Marne (94)
Conseil départemental
Hôtel du Département
94054 Créteil Cedex

Téléphone : 3994
Site : www.valdemarne.fr

Seine-Saint-Denis (93)
Conseil départemental
Hôtel du Département
93006 Bobigny Cedex

Téléphone : 01 43 93 93 93
Site : www.seinesaintdenis.fr

Seine-et-Marne (77)
Conseil départemental
Hôtel du Département
CS 50377 – 77010 Melun Cedex

Téléphone : 01 64 14 77 77
Site : www.seine-et-marne.fr

La gestion des événements indésirables

APADOM a l'obligation de signaler au Conseil départemental tout événement indésirable (EI) ou événement indésirable grave (EIG) survenu lors de l'accompagnement à domicile.

Un événement indésirable (EI) est un incident ou un dysfonctionnement survenant au cours de la prise en charge, avec ou sans conséquence pour la personne accompagnée.

Un événement indésirable grave (EIG) est un incident ayant entraîné des conséquences sérieuses, telles qu'une hospitalisation, un danger imminent ou une atteinte à la santé ou à la sécurité de la personne.

APADOM prend ces situations très au sérieux : elles font l'objet d'une analyse approfondie, suivie de mesures correctives afin de prévenir leur réapparition.

2°) Des structures locales pour vous accompagner au quotidien

En complément du Conseil départemental et avec l'appui d'APADOM, vous pouvez faire appel à d'autres structures locales spécialisées dans l'information, l'orientation et le soutien.

Quelques exemples :

- Les Espaces Autonomie : destinés aux personnes âgées ou en situation de handicap. Ils informent sur les droits, accompagnent dans le montage des dossiers (APA, PCH) et orientent vers des services adaptés.
- Les DAC (Dispositifs d'Appui à la Coordination) : pour les situations médico-sociales complexes. Ils coordonnent les interventions, préviennent les ruptures de parcours et soutiennent le maintien à domicile.
- Les CCAS, les associations de soutien aux aidants, les pôles gérontologiques, etc.

 ***N'hésitez pas à nous contacter : nous sommes là pour vous orienter vers les bons interlocuteurs selon votre situation.***

3°) La médiation à la consommation : une solution amiable en cas de litige

La médiation à la consommation est un dispositif gratuit, impartial et confidentiel qui permet de résoudre à l'amiable un litige entre un consommateur (vous) et un prestataire de services (APADOM), sans recours à la justice.

Quand faire appel à un médiateur ?

- Si vous êtes en désaccord avec APADOM concernant une facturation, une prestation ou une annulation,
- Après avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou e-mail) à nos services,
- Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois,
- Dans un délai maximum d'un an après votre réclamation initiale.

Qui est le médiateur pour APADOM ?

ANM Consommation

2, rue de Colmar – 94300 Vincennes

Site : www.anm-conso.com

E-mail : contact@anm-conso.com

Comment saisir le médiateur ?

Joignez une copie de votre réclamation initiale adressée à APADOM

Ajoutez tout document utile à l'étude du litige (facture, échange de courriels, etc.)

III) RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement définit les droits et libertés de la personne accompagnée ainsi que les obligations réciproques des parties.

1°) Fonctionnement du service

1.1 Missions

APADOM accompagne les personnes dépendantes – qu’elles soient âgées ou en situation de handicap – dans les gestes de la vie quotidienne, afin de préserver et soutenir leur autonomie, et de leur permettre de vivre dans le lieu de résidence de leur choix.

L’intervention d’APADOM vise également à :

- Améliorer les conditions de vie et de sécurité,
- Lutter contre l’isolement,
- Favoriser le maintien du lien social.

1.2 Territoire d’intervention

APADOM est autorisé par les Conseils départementaux à intervenir sur les territoires suivants :

- Val-de-Marne (94)
- Seine-Saint-Denis (93)
- Seine-et-Marne (77)

Notre zone d’intervention couvre l’ensemble des communes du Val-de-Marne ainsi que les communes limitrophes des départements de la Seine-Saint-Denis et de la Seine-et-Marne.

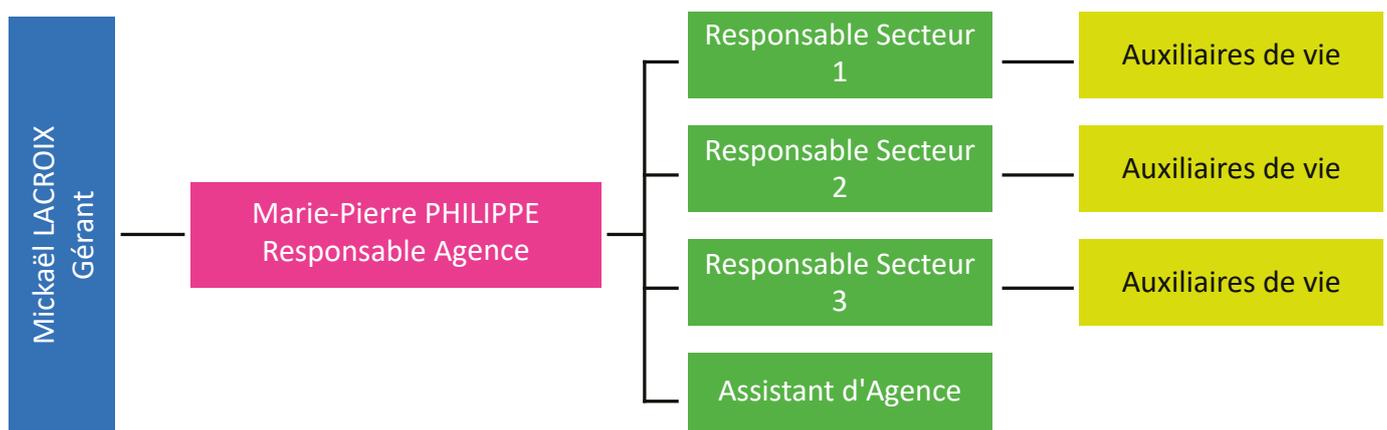
1.3 Horaires

Service administratif : Du lundi au vendredi, de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Service d’urgences (hors horaires d’ouverture du service administratif) : Disponible 7 jours sur 7, 24h/24.

Interventions à domicile : Réalisées 7 jours sur 7, 24h/24, selon les besoins définis.

1.4 Organigramme du service



1.5 Accès au service

Toute demande d'intervention peut être effectuée directement par la personne concernée, y compris en l'absence de prise en charge financière.

2°) Organisation et suivi des interventions

L'organisation et le suivi des interventions sont assurés par l'équipe administrative d'APADOM.

2.1 Évaluation des besoins

L'évaluation des besoins est réalisée au domicile du bénéficiaire par le Responsable de Secteur en charge de la commune concernée, ou par toute autre personne habilitée.

Elle a pour objectif de déterminer les besoins spécifiques de la personne afin de lui proposer un accompagnement personnalisé et adapté à sa situation. Cette évaluation prend en compte :

- L'identification de la personne accompagnée, de son entourage et de sa situation administrative (notamment la présence éventuelle d'une mesure de protection) ;
- L'environnement et les conditions de vie : type et état du logement, accessibilité, réseau social, habitudes de vie (horaires, activités...), présence de matériel médical ;
- L'état de santé : informations sur la santé générale, antécédents médicaux (hospitalisations), traitements en cours (infirmiers, kinésithérapeutes), niveau d'autonomie (mobilité, toilette, habillement, alimentation)
- La détermination des besoins : type de prestations souhaitées, durée et fréquence des interventions nécessaires.

2.2 DIPEC – Document Individuel de Prise en Charge

Pour toute mise en place des prestations d'aide à domicile, la personne accompagnée doit impérativement signer un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC).

Ce document formalise la relation entre la personne aidée et le Service d'Aide à Domicile, en précisant :

- les prestations à réaliser,
- les droits et obligations de chaque partie.

2.3 PAP – Projet d'Accompagnement Personnalisé

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) constitue un outil essentiel de l'accompagnement. Il s'agit d'un document élaboré en concertation avec la personne accompagnée, ses proches et les professionnels, visant à définir les objectifs de la prise en charge.

Ce projet :

- est réévalué régulièrement,
- est évolutif, pour s'adapter à l'évolution de la situation de la personne,
- garantit que la personne accompagnée reste actrice de son accompagnement, en tenant compte de ses besoins, souhaits et priorités.

2.4 Contrôle et suivi qualité des prestations

Le contrôle des prestations s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, afin de garantir l'efficacité, la pertinence et l'adaptation des services proposés.

Le suivi est assuré à travers plusieurs outils et dispositifs (liste non exhaustive) :

- Cahier de liaison : outil de communication entre les intervenants, les proches et les professionnels du domicile. Il permet aux auxiliaires de vie de noter les actions réalisées, leurs observations et les éventuels incidents ;
- Télégestion : système de pointage des interventions permettant de suivre les horaires et la présence des intervenants ;
- Entretiens téléphoniques et visites à domicile : réalisés pour recueillir l'avis des bénéficiaires et évaluer la qualité des prestations ;
- Enquête de satisfaction annuelle : permettant de mesurer le ressenti et les besoins d'amélioration exprimés par les usagers ;
- Réunions d'équipe : temps d'échanges entre les intervenants pour partager les pratiques, identifier les difficultés et proposer des solutions ;
- Dispositif de gestion des réclamations : pour identifier les dysfonctionnements, analyser les causes et mettre en œuvre des actions correctives.

2.5 Organisation des remplacements en cas d'empêchement ou d'absence de l'intervenant

La gestion des remplacements en cas d'absence prévue ou imprévue des intervenants est assurée par l'équipe administrative d'APADOM, conformément aux dispositions prévues dans le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC).

APADOM s'engage à garantir la continuité des prestations d'aide et d'accompagnement, même en l'absence des intervenants habituels.

La personne accompagnée est informée dans les meilleurs délais de toute modification de son planning, et une solution de remplacement adaptée à son Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) lui est proposée.

2.6 Coordination

APADOM veille à assurer une prise en charge globale, cohérente et coordonnée des personnes accompagnées, en favorisant la collaboration entre les différents acteurs intervenant à domicile.

L'objectif est de faciliter le maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles, notamment en :

- Optimisant l'organisation des interventions afin d'éviter les doublons et les ruptures dans la prise en charge ;
- Facilitant la communication entre les professionnels du domicile, les travailleurs sociaux, les professionnels de santé et les aidants familiaux ;
- Garantissant une réponse adaptée aux situations complexes ou évolutives des personnes accompagnées.

2.7 Gestion des réclamations et des incidents

APADOM assure le suivi rigoureux des réclamations et incidents pouvant survenir dans le cadre de la prise en charge à domicile, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité du service.

Réclamations

Le bénéficiaire du service ou sa personne de confiance peut signaler toute insatisfaction relative à la qualité des prestations.

- Les réclamations peuvent porter sur les interventions, les relations avec les professionnels ou l'organisation du service.
- APADOM s'engage à traiter chaque réclamation dans les meilleurs délais, avec écoute, transparence et impartialité.
- Une analyse des faits est menée afin d'identifier l'origine du dysfonctionnement, puis des réponses ou mesures correctives adaptées sont proposées.

Incidents

Un incident est un événement indésirable ou imprévu survenant lors de la prise en charge, pouvant avoir des conséquences sur la sécurité, la santé ou le bien-être de la personne accompagnée (exemples : chute, erreur de médication, suspicion de maltraitance...).

- En cas d'incident, APADOM procède à une analyse des causes et à une évaluation des conséquences.
- Des actions correctives peuvent être mises en œuvre pour prévenir la récurrence de l'événement.
- Si nécessaire, APADOM informe les autorités compétentes, conformément à la réglementation en vigueur.

2.8 Formation des intervenants

Afin de garantir une prise en charge de qualité, les intervenants d'APADOM bénéficient régulièrement de formations sur des thématiques essentielles, telles que :

- La prévention de la bientraitance ;
- Les maladies neurodégénératives ;
- Les différents types de handicap ;
- Les gestes et postures ;
- Les soins d'hygiène et de confort pour les personnes âgées (PA) ou en situation de handicap (PH).

En cas de besoins spécifiques identifiés dans le cadre d'une prise en charge, des formations complémentaires peuvent être organisées pour adapter les compétences des intervenants à la situation.

3°) Rôle de l'auxiliaire de vie à domicile

3.1 Missions principales

Les auxiliaires de vie à domicile interviennent conformément à l'accompagnement défini lors de l'évaluation des besoins. Elles adaptent ensuite leurs interventions en fonction de l'évolution de la situation de la personne accompagnée.

Leur mission est d'assister la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne, notamment :

- Aide à la toilette : assistance dans la toilette quotidienne, en respectant l'intimité, la pudeur et les habitudes de la personne ;

- Aide à l'habillage et au déshabillage : accompagnement dans le choix et l'enfilage des vêtements, selon les capacités et préférences de la personne ;
- Aide à la mobilité : accompagnement dans les déplacements, avec ou sans aides techniques (fauteuil roulant, déambulateur, etc.) ;
- Aide à l'alimentation : préparation des repas, aide à la prise alimentaire, vérification de l'hydratation et du bon déroulement des repas ;
- Aide à la prise de médicaments : rappel des horaires de prise, assistance à la bonne administration (dans le respect du cadre légal) ;
- Aide aux transferts : accompagnement pour se lever, s'allonger ou changer de position ;

Entretien du cadre de vie

- Entretien du logement : L'auxiliaire de vie assure le nettoyage et l'entretien courant du domicile (ménage, vaisselle, rangement, etc.).
- Gestion du linge : Elle s'occupe du lavage, du repassage et du rangement du linge personnel et domestique.
- Courses : Elle réalise les achats alimentaires et les courses de première nécessité, avec ou sans la personne accompagnée.

Accompagnement social et relationnel

- Présence et écoute : L'auxiliaire de vie offre une présence rassurante et une écoute attentive, favorisant un climat de confiance.
- Stimulation intellectuelle et sociale : Elle propose des activités adaptées aux capacités et aux centres d'intérêt de la personne (lecture, jeux, discussions, promenades, etc.).
- Maintien du lien social : Elle encourage et facilite les relations avec l'entourage (famille, amis, voisins) et l'ouverture vers l'extérieur.

Surveillance et prévention

- Surveillance de l'état de santé : L'auxiliaire de vie reste attentive aux signes de fragilité, d'inconfort ou de changement de comportement, et alerte les professionnels si nécessaire.
- Prévention des risques : Elle veille à la sécurité de la personne et de son environnement, notamment en prévenant les chutes, les accidents domestiques ou les situations à risque.

Soutien aux aidants

- Relais : Elle peut assurer un temps de répit aux aidants familiaux en prenant temporairement le relais auprès de la personne accompagnée.
- Conseils et soutien moral : Elle offre un accompagnement bienveillant, des conseils pratiques et un soutien émotionnel aux proches aidants.

3.2 Interdictions

Afin de garantir la sécurité des personnes accompagnées et de respecter le cadre réglementaire de leurs missions, les auxiliaires de vie ne sont pas autorisés à réaliser les actes suivants :

Gestion des finances et transactions bancaires

Les auxiliaires de vie ne peuvent en aucun cas gérer les finances de la personne aidée.

En cas de courses effectuées en l'absence de la personne, cette dernière doit remettre des espèces à l'intervenante.

La carte bancaire, le chéquier ou tout autre moyen de paiement personnel ne doivent jamais être confiés à l'auxiliaire de vie.

Il est également interdit aux auxiliaires d'accepter des cadeaux ou une rémunération directe, quelle qu'en soit la forme.

Actes médicaux et paramédicaux

Les auxiliaires de vie ne sont pas habilités à accomplir des actes relevant du domaine médical ou paramédical, notamment :

- Soins infirmiers : injections, pansements complexes, pose de sondes, manipulation de dispositifs médicaux, etc.
- Administration de médicaments : elles ne peuvent ni donner de médicaments, ni en garantir la prise.
- Toilettes médicalisées : celles-ci doivent être réalisées par des professionnels qualifiés (aides-soignants, infirmiers).
- Conseils médicaux : elles ne peuvent pas interpréter des ordonnances ni formuler de diagnostics ou recommandations médicales.

Travaux interdits

- Travaux ménagers lourds : nettoyage de vitres en hauteur, déménagements, travaux de bricolage ou de réparation, etc.
- Entretien de locaux autres que le domicile de la personne aidée : même s'il s'agit de lieux privés (caves, garages, logements annexes, etc.).

4°) Droits et obligations des personnes accompagnées

4.1 Droits de la personne accompagnée

Toute personne accompagnée bénéficie du respect des droits fondamentaux énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, notamment :

Droit à une information claire et complète

Le bénéficiaire reçoit une information précise, lisible et compréhensible concernant :

- les services proposés,
- les tarifs,
- les modalités d'intervention,
- ainsi que les droits et obligations de chaque partie.

Droit au respect de la dignité, de la vie privée et de l'intimité

Le bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, de sa vie privée et de son intimité.

Les intervenants s'engagent à respecter :

- ses choix de vie,
- ses habitudes,
- son environnement personnel et familial.

Droit à la participation et au consentement

Le bénéficiaire participe activement à :

- l'élaboration de son Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC),
- et de son Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

Ces documents peuvent être révisés à tout moment, en fonction de l'évolution de ses besoins ou de ses souhaits.

Droit à la qualité et à la continuité du service

Le bénéficiaire a droit à un service :

- de qualité,
- adapté à ses besoins,
- assuré par un ou plusieurs intervenants référents.

En cas d'absence prévue ou imprévue, des solutions de remplacement sont mises en place pour garantir la continuité de l'accompagnement.

Droit à la confidentialité

Toutes les informations concernant la personne accompagnée sont traitées de manière confidentielle. Les intervenants sont tenus au secret professionnel et respectent strictement la vie privée des bénéficiaires.

Droit à la sécurité

Le bénéficiaire a droit à un accompagnement garantissant sa sécurité physique et morale. Les intervenants prennent toutes les précautions nécessaires pour éviter les risques d'accidents, de négligence ou de maltraitance.

Droit à la réclamation

Le bénéficiaire peut, à tout moment, exprimer une réclamation ou une insatisfaction concernant le service rendu.

APADOM s'engage à traiter ces réclamations avec sérieux, transparence et réactivité.

4.2 Obligations de la personne accompagnée

La personne accompagnée s'engage à adopter un comportement respectueux envers les intervenants et à faciliter le bon déroulement des prestations fournies. Les principales obligations sont détaillées ci-dessous :

Non-discrimination et respect des intervenants

La personne accompagnée s'engage à accepter l'intervention de l'auxiliaire de vie désigné(e), sans exercer de discrimination fondée sur la race, la religion, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

Elle reconnaît le rôle professionnel de l'intervenant, qui n'est ni une femme de ménage, ni une dame de compagnie, mais un professionnel qualifié de l'aide à domicile, intervenant dans un cadre défini et encadré.

Signalement des absences

Toute absence prévisible doit être communiquée le plus tôt possible, et au plus tard le mercredi pour les absences prévues la semaine suivante. Cela permet d'optimiser la gestion des plannings et d'éviter les déplacements inutiles

Respect des horaires d'intervention

Le bénéficiaire du service s'engage à respecter les horaires convenus, afin d'assurer la bonne organisation du service et la continuité des prestations.

Mise à disposition du matériel et prévention des risques domestiques

La personne accompagnée doit mettre à disposition de l'auxiliaire de vie :

- les produits d'entretien et matériel courant nécessaires aux interventions (ménage, linge, etc.) ;
- le matériel médical spécifique, lorsque cela est requis (ex. : lève-personne, bassin, siège de douche...).

En cas d'usage de matériel dangereux, inadapté ou défectueux, l'auxiliaire de vie est en droit de refuser d'effectuer la tâche concernée, afin d'assurer sa propre sécurité ainsi que celle de la personne aidée.

La personne accompagnée doit également veiller à sécuriser son domicile pour prévenir les risques de chute, d'accident domestique ou d'incident technique.

Présence des animaux

Pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de confort de travail, les animaux domestiques doivent être tenus à l'écart pendant les interventions. Le service se réserve le droit d'interrompre une prestation si les conditions de sécurité ne sont pas garanties.

Communication des informations importantes

Le bénéficiaire du service s'engage à informer le service de toute évolution significative pouvant affecter la qualité ou la sécurité des interventions. Cela inclut, notamment :

- un changement d'état de santé (hospitalisation, retour à domicile, évolution de l'autonomie...);
- une modification du logement (travaux, déménagement, changement de conditions d'accès, etc.).

Obligations financières

Après acceptation des conditions financières définies dans le contrat ou le DIPEC, le bénéficiaire s'engage à régler les factures émises par le service dans les délais convenus.

En cas de difficulté de paiement, il est invité à contacter le service administratif afin d'envisager une solution adaptée.

IV) Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Conformément à l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles, toute personne accompagnée par un service d'aide et d'accompagnement à domicile bénéficie des droits suivants :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix entre les prestations proposées, les intervenants, et les modalités d'accompagnement ;
- Une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins et assurée dans des conditions de qualité et de continuité ;
- Une information claire et accessible sur ses droits, ainsi que sur les voies de recours possibles ;
- La possibilité de participer activement à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation de son projet d'accompagnement personnalisé ;
- Un accès à ses données personnelles, dans le respect de la législation en vigueur sur la protection des données ;
- La liberté d'exprimer une réclamation ou d'engager un recours, sans risque de représailles.

 Cette charte est opposable et doit être respectée par l'ensemble des professionnels intervenant au domicile de la personne accompagnée.

V) RÉFÉRENTS DE CONTACT APADOM

Responsable d'Agence

Marie-Pierre PHILIPPE

Email : mp.philippe@apadom.fr

Ligne directe : 01 76 60 37 51

Responsable de secteur référent (à cocher par l'équipe)

	Zone	Responsable Secteur	Email	Téléphone
	Zone 1	Hiba SAADOUNI	h.saadouni@apadom.fr	01 76 60 37 53
	Zone 2	Laura YUIKETY	l.yuikety@apadom.fr	01 76 60 37 52
	Zone 3	Rogatien HOUNDOTE	r.houndote@apadom.fr	01 76 60 37 54



52 avenue Roger Salengro
94500 Champigny-sur-Marne

 01 47 06 75 26

 contact@apadom.fr

 www.apadom.com

Bureaux ouverts du lundi au vendredi
De 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

