

# Bienvenue chez APA-DOM !



Ceci est notre livret d'accueil.



Information facile à lire et à comprendre.

APA-DOM est une entreprise d'aide à domicile pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

→ **Notre téléphone est :**

01 47 06 75 26

→ **Notre adresse est :**

18 Bis av Guy Moquet  
94340 Joinville-le-Pont

→ **Nos bureaux sont ouverts :**

- du lundi au vendredi
- de 8 heure à 13 heure et de 14 heure à 18 heure.

→ **Nous pouvons intervenir à votre domicile :**

7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

→ **Notre adresse mail est :** [contact94@apa-dom.fr](mailto:contact94@apa-dom.fr)

→ **Notre site Internet est :** [www.apa-dom.fr](http://www.apa-dom.fr)

# Sommaire

<b>1 APA-DOM est un prestataire de service.</b>	<b>4</b>
Que veut dire prestataire de service ?	4
En quoi consiste le travail d'APA-DOM ?	4
<b>2 Quels sont les services proposés par APA-DOM</b>	<b>5</b>
Ménage à domicile	5
Garde malade	5
Aide au repas	5
Aide à la toilette et aux gestes essentiels de la vie quotidienne.	6
Activités de loisir.	6
Aide administrative	6
Déplacement hors du domicile	7
Déplacements dans le domicile	7
Aménagement et sécurité de l'espace.	7
<b>3 La mise en place des services</b>	<b>8</b>
Qui sont les personnes qui utilisent les services d'APA-DOM ?	8
Quels sont les avantages des services d'APA-DOM ?	8
<b>4 Quelles sont les règles d'APA-DOM?</b>	<b>10</b>
Comment APA-DOM essaye d'améliorer ses services ?	10
Quelles règles suivent les auxiliaires de vie d'APA-DOM?	10
<b>5 Quels sont vos droits de personne aidée?</b>	<b>11</b>
<b>6 Comment fonctionne APA-DOM ?</b>	<b>12</b>
Horaires du service	12
Dans quels cas les services d'APA-DOM peuvent s'arrêter?	12
Questionnaire de satisfaction	13
Continuité du service	13
Missions administratives d'APA-DOM	13
Assurances	14
Secret professionnel.	14
Mission des auxiliaires de vie d'APA-DOM.	14

Les obligations des auxiliaires de vie .....	15
Vos obligations .....	15
Quels sont les tarifs d'APA-DOM ?.....	16
Les aides financières possibles .....	16
Les Factures .....	17
Qui travaille chez APA-DOM ? .....	17
Comment faire en cas de problème avec APA-DOM ?.....	17

# 1

## **APA-DOM est un prestataire de service.**

### → Que veut dire prestataire de service ?

Un prestataire de service c'est une entreprise ou une association qui fournit des services à des personnes.

Pour fournir des services, le prestataire de service emploie des auxiliaires de vie.

Une auxiliaire de vie c'est une personne qui aide une autre personne à son domicile.

Le prestataire de service doit contrôler le travail des auxiliaires de vie.

### → Qui est APA-DOM ?

APA-DOM est une entreprise prestataire de service créée en 2007.

APA-DOM emploie des auxiliaires de vie.

APA-DOM est responsable des auxiliaires de vie qu'il emploie.

### → En quoi consiste le travail d'APA-DOM ?

APA-DOM essaie de comprendre de quel service les personnes ont besoin.

APA-DOM recrute des auxiliaires de vie.

APA-DOM contrôle le travail des auxiliaires de vie.

APA-DOM respecte le code du travail.

Le code du travail c'est toutes les lois qui existent au sujet du travail.

APA-DOM met en place des systèmes informatiques et technologiques pour contrôler le travail des auxiliaires de vie.

APA-DOM paie les auxiliaires de vie pour leur travail.

# 2 **Quels sont les services proposés par APA-DOM**

## → **Ménage à domicile**

Les auxiliaires de vie d'APA-DOM aident à maintenir le domicile propre.

Les auxiliaires de vie peuvent :

- Faire la vaisselle,
- Faire le lit
- Passer l'aspirateur
- Dépoussiérer les meubles
- Ranger
- Nettoyer la maison

Vous devez fournir les produits et le matériel qui servent à nettoyer la maison.

## → **Garde malade**

Lorsque vous êtes malade ou après un séjour à l'hôpital, les auxiliaires de vie peuvent vous aider à votre domicile.

## → **Aide au repas**

Les auxiliaires de vie peuvent vous préparer des repas.

Les auxiliaires de vie font attention à préparer des repas équilibrés.

Les auxiliaires de vie doivent cuisiner des choses que vous aimez manger.

## → Aide à la toilette et aux gestes essentiels de la vie quotidienne

Les auxiliaires de vie peuvent vous aider à

- Faire votre toilette.
- Aller au WC.
- Vous brosser les dents
- Vous raser ou vous épiler

## → Activités de loisir

Les auxiliaires de vie peuvent partager des moments d'activités avec vous :

- Puzzle
- Jeu de société
- Jeu de cartes
- Dominos
- Lecture

Les auxiliaires de vies peuvent aussi vous accompagner pour aller marcher ou pour aller au cinéma.

## → Aide administrative

Les auxiliaires de vie peuvent vous aider à répondre à votre courrier.

## → Déplacement hors du domicile

Les auxiliaires de vie peuvent vous accompagner pour sortir de chez vous.

- Pour vos rendez-vous
- Pour faire vos courses

Vous pouvez aussi demander une auxiliaire de vie avec un véhicule si vous avez besoin d'aller un peu loin.

APA-DOM possède un véhicule pour les personnes qui sont en fauteuil roulant.

## → Déplacements dans le domicile

Les auxiliaires de vie ont fait des formations pour aider les personnes qui ont du mal à se déplacer à l'intérieur de leur domicile.

## → Aménagement et sécurité de l'espace

APA-DOM peut vous aider pour mieux organiser votre domicile et le rendre plus pratique pour vous.

# 3 La mise en place des services

## → Qui sont les personnes qui utilisent les services d'APA-DOM ?

Ce sont les personnes âgées ou les personnes handicapées qui utilisent les services d'APA-DOM.

## → Quels sont les avantages des services d'APA-DOM ?

- **La première visite est gratuite**

Si vous avez besoin d'aide à domicile, APA-DOM vous propose de venir vous rencontrer une première fois gratuitement.

Les objectifs de la visite sont :

- Vous expliquer comment fonctionne APA-DOM
- Comprendre quels sont vos besoins
- Découvrir votre domicile pour mieux répondre à vos besoins
- Vous expliquer les solutions pour payer nos services

- **Il n'y a pas d'engagement**

Vous êtes libres d'utiliser nos services ou de les arrêter quand vous le souhaitez.

Notre priorité est de vous rendre satisfait donc nous n'appliquons aucun engagement sur la durée des services.

Cela veut dire qu'une personne peut stopper nos services quand elle veut.

Pour stopper nos services il suffit d'un courrier ou d'un mail.



- **Il n'y a pas de frais d'inscription**

APA-DOM ne fait payer aucun frais supplémentaire en plus des services à domicile.

Il n'existe aucun frais d'inscription et aucun frais de dossier.

- **Nous présentons les auxiliaires de vie**

Quand une personne viendra vous aider pour la première fois, nous viendrons vous la présenter.

- **Notre réseau de partenaires**

APA-DOM travaille avec des partenaires de confiance qui peuvent aussi vous aider :

- Ambulanciers
- Infirmiers
- Livraison de repas
- Matériel médical

- **Cahiers de liaison**

Nous installons chez vous des cahiers de liaison.

Dans ces cahiers, les auxiliaires de vie et les professionnels médicaux écrivent des renseignements sur leur travail chez vous.

Ces cahiers permettent aux personnes qui viennent vous aider à votre domicile de discuter entre elles.

Ces cahiers permettent aussi à votre famille de voir comment les auxiliaires de vie d'APA-DOM travaillent chez vous et de communiquer avec les personnes qui vous aident.

Le cahier est récupéré par APA-DOM quand il est rempli et on vous donne ensuite un nouveau cahier.

# 4 Quelles sont les règles d'APA-DOM?

## → Comment APA-DOM essaye d'améliorer ses services ?

- Avec des procédures de travail et de contrôle
- Avec des questionnaires pour savoir si vous êtes satisfait par le travail des auxiliaires de vie
- En répondant à toutes vos questions
- En faisant des formations

## → Quelles règles suivent les auxiliaires de vie d'APA-DOM?

Les auxiliaires de vie ont des obligations à respecter :

- Respecter votre autonomie
- Ne pas faire des soins médicaux
- Être à l'heure
- Avertir les urgences en cas de problème
- Refuser de recevoir de l'argent de votre part
- Ne pas fumer
- Ne pas boire d'alcool
- Ne pas recevoir d'amis ou membres de leur famille à votre domicile
- Être habillé normalement
- Utiliser leur téléphone portable uniquement en cas d'urgence
- Ne pas parler de religion
- Être responsable des clés de votre domicile et les remplacer en cas de perte.

Les auxiliaires de vie doivent :

- Communiquer et discuter avec vous
- Être patient avec vous
- Faire en sorte que vous vous sentiez bien
- Faire attention que vous ne manquiez de rien
- Vérifier que vous preniez bien les médicaments que votre docteur vous a demandé de prendre
- S'assurer que vous n'ayez pas froid ou chaud
- Écouter les consignes qu'APA-DOM leur donne pour vous aider

# 5

## Quels sont vos droits de personne aidée?

- Vous pouvez choisir comment vous voulez vivre
- Vous pouvez choisir où vous voulez vivre
- Vous pouvez communiquer, vous déplacer et participer à la vie en société
- Vous pouvez voir votre famille et vos amis
- Vous pouvez utiliser votre argent comme vous le souhaitez
- Vous pouvez choisir vos activités
- Vous pouvez participer à des associations, à la vie politique et choisir votre religion
- Vous devez avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui vous sont utiles
- Vous devez être aidé par des personnes qui en sont capables
- Vous devez recevoir tous les soins et l'aide dont vous avez besoin
- Vous devez être protégé
- Vous avez le droit d'être informé

# 6

## Comment fonctionne APA-DOM ?

### → Horaires du service

APA-DOM vous reçoit dans ses bureaux du lundi au vendredi de 9 heure à 13 heure et de 14 heure à 17 heure sur rendez-vous.

APA-DOM vous répond au téléphone du lundi au vendredi de 8 heure à 13 heure et de 14 heure à 18 heure.

Les auxiliaires de vie interviennent normalement entre 8 heures et 20 heures.

Dans certains cas, elles peuvent aussi intervenir entre 20 heure et 8 heure mais il faut en discuter.

APA-DOM intervient toute l'année du lundi au dimanche, jours fériés compris.

### → Dans quels cas les services d'APA-DOM peuvent s'arrêter?

APA-DOM peut arrêter d'intervenir:

- Si vous ne respectez pas le règlement
- Si APA-DOM pense qu'il n'est plus capable de bien vous aider

Vous pouvez décider d'arrêter les prestations avec APA-DOM quand vous voulez.

Dans tous les cas, vous devez informer le bureau d'APA-DOM par écrit.

## → Questionnaire de satisfaction

Chaque année, une enquête de satisfaction vous est envoyée afin de vous permettre de nous dire si vous êtes satisfait ou mécontent.

## → Continuité du service

APA-DOM continue ses interventions grâce au remplacement des auxiliaires de vie absentes.

APA-DOM intervient les samedis, dimanches et jours fériés quand cela est nécessaire.

## → Missions administratives d'APA-DOM

APA-DOM est chargé de :

- Vous informer et vous présenter les services qui permettent de vous aider
- S'occuper de votre dossier administratif
- Transmettre votre dossier aux organismes de prise en charge
- Mettre à votre disposition un ou plusieurs auxiliaires de vie
- Décider avec vous comment vous aider et l'écrire sur un plan d'aide

Un plan d'aide c'est un document où on écrit comment bien vous aider.

- Vérifier que ce qui est écrit sur le plan d'aide se passe bien
- Modifier les interventions si c'est nécessaire
- Vous faire des factures chaque mois
- Faire une facture aux organismes qui vous aident à payer l'intervention d'APA-DOM
- Organiser les interventions des auxiliaires de vie qui vous aide
- Contrôler les auxiliaires de vie

## → Assurances

APA-DOM est assuré en cas de problème lors d'une intervention chez vous.

Les auxiliaires de vie sont aussi assurées lorsqu'elles vous transportent en véhicule.

## → Secret professionnel

Les auxiliaires de vie doivent respecter le secret professionnel.

Ca veut dire qu'elles ne doivent parler à personne des choses qui vous concerne.

Cette règle concerne toutes les personnes qui travaillent chez APA-DOM.

## → Mission des auxiliaires de vie d'APA-DOM

Les auxiliaires de vie sont là pour vous aider à réaliser toutes les tâches de la vie quotidienne comme :

- Le ménage
- La cuisine
- La toilette
- Les courses

Les auxiliaires de vie ne peuvent pas :

- Faire de soins médicaux
- Rendre service pour d'autres personnes que vous
- Intervenir sur d'autres lieux que chez vous
- Amener des personnes chez vous
- Utiliser leur téléphone portable chez vous

- Travailler chez vous quand vous n'y êtes pas
- Parler de religion

### → Les obligations des auxiliaires de vie

Les auxiliaires de vie doivent :

- Respecter les plannings et les horaires.
- Respecter les plans d'aide.
- Dire à APA-DOM les modifications d'horaire.
- Prévenir APA-DOM si vous êtes absent.
- Signaler à APA-DOM tout problème arrivé chez vous.
- Être à jour des vaccinations obligatoires.
- Fournir à APA-DOM son attestation d'assurance automobile.

### → Vos obligations

- Vous devez accepter et respecter la personne qui travaille chez vous, quelque soit sa couleur de peau, sa religion ou son sexe.
- Vous devez considérer la personne qui vous aide comme un professionnel de l'aide à domicile.
- Vous devez payer vos factures chaque mois.
- Vous devez avertir APA-DOM si vous devez être absent de chez vous.
- Si un auxiliaire de vie casse quelque chose chez vous, il faut le dire de suite à APA-DOM.
- Il faut fournir à l'auxiliaire de vie les produits nécessaires pour pouvoir vous aider.

## → Quels sont les tarifs d'APA-DOM ?

Les tarifs d'APA-DOM sont à partir de :

20,40€ par heure pour le Val-de-Marne

20,40€ par heure pour la Seine-Saint-Denis

21,60€ par heure pour la Seine-et-Marne

A ces tarifs il faut enlever le montant de votre prise en charge.

Une prise en charge c'est ce que le département donne à APA-DOM pour vous aider à payer la facture.

APA-DOM peut vous faire un devis afin de calculer ce que vous devrez vraiment payer.

Les devis sont gratuits.

Pour les déplacements en voiture vous devrez payer en plus 0,60€ par kilomètre.

Par exemple : si une auxiliaire de vie vous amène en voiture et que vous faites 10 kilomètres, cela coutera  $10 \times 0,60\text{€} = 6\text{€}$

## → Les aides financières possibles

Les services de APA-DOM peuvent être payés par :

- Le Conseil Départemental avec l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
- Le Conseil Départemental avec la PCH (Prestation Compensatrice du Handicap)
- Les mutuelles
- La CPAM (caisse primaire d'assurance maladie)
- La CRAM (caisse régionale d'assurance maladie).
- La CNAV (caisse nationale d'assurance vieillesse)

APA-DOM peut vous aider à demander des aides financières.



## → Les Factures

APA-DOM fait une facture par mois.

Pour payer la facture vous devez faire un chèque au nom d'APA-DOM ou choisir le prélèvement automatique.

Si vous n'êtes pas d'accord avec votre facture, vous avez 2 mois pour le dire à APA-DOM.

Il faudra faire un courrier ou un mail à APA-DOM

## → Qui travaille chez APA-DOM ?

Il y'a 5 personnes qui travaillent dans les bureaux d'APA-DOM et plus de 60 auxiliaires de vie qui travaillent au domicile des personnes âgées et des personnes handicapées.

Voici les personnes qui travaillent dans les bureaux d'APA-DOM :

- Mickaël Lacroix est le gérant d'APA-DOM
- Marie-Pierre Philippe est la responsable de APA-DOM
- Audrey Mourot s'occupe des auxiliaires de vie et des factures
- Armetiste Muketo s'occupe des plannings des auxiliaires de vie
- Elise Escuyer répond au téléphone et peut vous aider si vous avez des questions

## → Comment faire en cas de problème avec APA-DOM ?

Si vous avez un problème avec APA-DOM et que vous ne trouvez pas de solution en discutant, vous pouvez contacter les organismes suivants :

- Le Conseil départemental au 39 94
- L'espace autonomie 2 au 01 56 71 44 70
- Allo maltraitance au 39 77