



VATO



Vivre Autrement en TOute Autonomie

LIVRET D'ACCUEIL

DU SERVICE PRESTATAIRE D'AIDE
ET DE MAINTIEN A DOMICILE



De Vous à Nous...

..... Une présence !



06 58 36 17 61 – vatoa.asso@gmail.com

Association n° W372011134 - Agrément : SAP 751218289

NOS ENGAGEMENTS



Bienvenue à Vatoa !

Vous avez choisi de confier à notre association la responsabilité de vous aider dans l'accomplissement de votre vie et en son nom, nous en vous en remercions.

Le présent document a pour but de vous familiariser avec la vie des services de Vatoa et de vous fournir des informations pratiques sur leur fonctionnement.

Prenez le temps de le lire, conservez-le et enrichissez-le de vos annotations personnelles.

Dès la page de couverture, vous disposez des coordonnées téléphoniques pour joindre un référent de l'association 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Nous avons fait le choix de cette disponibilité pour être auprès de vous lorsque les questions apparaissent, elles méritent d'être entendues.

Vatoa est à l'origine, une association familiale dont tous ses membres ont été concernés par le vieillissement de leurs proches, par la maladie d'un ami s'isolant au fil des jours ainsi que par l'accompagnement des enfants dans leurs projets scolaires et de vie. Parfois dans la peine et l'inquiétude face à la lourdeur et/ou la complexité des démarches, nous avons souhaité innover en développant des relations solidaires entre personnes volontaires en lien avec des professionnels du social, médical et éducatif.

Les engagements de Vatoa

La Présidente, Edith BARJOLLE engage l'association à :

- Délivrer aux bénéficiaires une information leur permettant de choisir, à tout moment, la prestation la mieux adaptée à leurs besoins et à la situation.
- Développer une relation humaine permettant une personnalisation de l'intervention.
- Veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants, bénévoles et salariés, de recevoir de la part des usagers toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits et tout dépôt de fonds, donation, bijoux ou valeurs.
- Respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires.
- Entretenir et développer, selon les besoins et désirs du bénéficiaire les liens sociaux et à assurer toute disponibilité aux aidants naturels.
- Incrire son intervention dans un cadre partenarial et de façon générale, à veiller à la qualité et à la complémentarité des prestations fournies en mettant en œuvre des règles de contrôle interne de la qualité.
- Adresser à chacun des bénéficiaires de l'association, avant le 31 janvier, une attestation fiscale annuelle détaillant les prestations qui lui auront été fournies l'année précédente.
- Etablir des contrats de travail écrits mentionnant les missions confiées, la durée et le lieu de leur exécution ainsi que les modalités de rémunérations, et le cas échéant, de l'indemnisation de déplacements.
- Etablir un contrat écrit avec le bénéficiaire mentionnant l'identité du salarié, la nature des missions confiées, ainsi que le lieu et la durée de leur exécution, et veiller à ce que le bénéficiaire fasse exclusivement effectuer à celui-ci les tâches mentionnées.
- Ne pas faire obstacle aux prescriptions législatives, réglementaires, et conventionnelles qui régissent les relations entre l'employeur et le salarié.
- De respecter le cahier des charges prévu par l'arrêté du 26 décembre 2011

PRESENTATION



Missions générales :

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

Public concerné :

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

PERMANENCE

Tailles de Vauzelles – 37320 Truyes

Mardi de 8h30 à 12h30

Mercredi de 14h à 18h

Jeudi de 9h à 12 h.

Type de prestations :

Dans ce cadre, le service d'aide à domicile peut apporter des prestations prescrites soit par les Caisses de retraite au titre de l'aide-ménagère, soit par le Conseil Départemental d'Indre et Loire (Allocation Personnalisée d'Autonomie – APA –), soit par des Mutuelles, des assurances ou tout autre financeur, mais également dans le cadre de l'Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), de la Majoration de Tierce Personne (MTP) ou enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

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

- Accompagnement et aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas),
- Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas,
- Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives simples).

Durant la période de congés réglementaires et toutes autres absences de l'intervenant, celui-ci sera, avec votre accord préalable, systématiquement remplacé.

Dans le cadre des congés, l'association s'engage à vous prévenir 2 semaines auparavant, et ainsi mettre à votre disposition un autre intervenant qui vous sera présenté autant que possible.

L'association assure la continuité du service en procédant au remplacement lors des absences de l'aide à domicile habituelle.

L'association assure également les prestations pendant les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

ADMISSION

Dès la première prise de contact, un rendez-vous est organisé à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie. Le service de l'association est présenté ainsi que son fonctionnement.

A votre demande, Vatoa construit une proposition autour d'une évaluation du plan d'aide. Cette proposition est détaillée et vous est remise sous forme d'un devis. Son établissement est gratuit quel que soit la nature de l'intervention et sa durée.

L'intervention ne sera possible qu'après accord et, par conséquent, signature du contrat.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à partir du jour de la conclusion du contrat.

Mise en place de la prestation

Consécutivement à la signature du contrat, **l'intervenant vous est présenté** pour faire connaissance et pour réunir toutes les conditions nécessaires à la mise en œuvre de la prestation.

Après la mise en place de l'intervention, **Vatoa organise systématiquement une visite afin de faire un point avec vous** et de s'assurer que les interventions sont conformes à vos attentes et besoins. Ces visites seront reconduites à fréquence régulière et peuvent aboutir à une réévaluation de la situation. Si nécessaire, l'association effectue les démarches auprès des organismes de prise en charge pour une étude concertée du plan d'aide.

De manière complémentaire, **vous pouvez à tout moment** et quelle qu'en soit la raison **prendre rendez-vous avec un responsable de l'association à votre domicile**, en présence ou non de l'intervenant. Cette demande sera honorée dans un délai de 7 jours et fera l'objet d'un compte-rendu écrit à votre destination. L'intervenant sera informé de la démarche et de ces motifs. Si besoin, un temps de concertation avec vous, l'intervenant et le responsable de l'association s'en suivra.

Vatoa vous propose annuellement un questionnaire de satisfaction. Les réponses seront exploitées et un document récapitulatif est rédigé à destination des financeurs et partenaires. **Vous disposerez d'un exemplaire que vous pourrez compléter si vous en ressentez le besoin.** Tout complément sera porté à la connaissance des financeurs et partenaires.

Nous veillons à assurer un lien constant avec les membres de votre famille par des rencontres régulières ou, en cas d'éloignement, par échanges téléphoniques et courriels. A votre demande, nous réunissons les conditions pour faciliter leur implication auprès de vous.

Vatoa met à disposition un cahier de liaison permettant au personnel d'échanger y compris avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kiné, ..) et la famille. Ce cahier reste à votre domicile.

DISPOSITION FINANCIERE

Une fiche de tarification est remise annuellement en complément du livret d'accueil. Elle précise les tarifs en vigueur pour l'année en cours.

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

Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Départemental au titre de l'APA, autres financements).

Une étude de vos besoins et un devis gratuit sont réalisés par un responsable de l'association.

Facturation :

Notre facturation est établie mensuellement sur la base d'une fiche de vacation signée par vous. Cette fiche est transmise par l'intervenant en fin de mois à nos services pour l'établissement de la facturation. Selon l'organisme, la facturation prendra en compte la participation de l'organisme financeur ou devra être acquittée intégralement aux fins de remboursement par celui-ci.

Vatoa vous fait, par conséquent, parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous êtes invités à contacter l'association.

Ces factures doivent être honorées auprès de l'association, par chèque postal ou bancaire à défaut, en liquide dans les 15 jours qui suivent la réception.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, l'association reste à votre disposition pour étudier votre situation.

L'agrément de l'Etat délivré à Vatoa permet aux bénéficiaires de bénéficier des réductions d'impôts dans le cadre de la réglementation en vigueur. **Nous transmettons au 31 Janvier de l'année qui suit au plus tard un récapitulatif des sommes ouvrant droit à réduction d'impôts.**





Statut des Intervenants :

Les intervenants disposent soit d'un contrat de travail et sont salariés, soit d'un contrat moral de bénévole. Ils sont recrutés et, pour les salariés, rémunérés par l'association. Ils sont sous la responsabilité et l'autorité directe du dirigeant de Vatoa.

Vatoa est l'employeur du personnel. Seule l'association peut donner des instructions auprès des intervenants dont les horaires d'interventions.

Déontologie des intervenants

Tous les intervenants de l'association sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité. Ils établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social ; ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leurs choix de vie, leur espace privé et leurs biens.

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

Exercice de la prestation

Pour permettre la réalisation des prestations, vous vous devez de respecter les décisions de prise en charge délivrées par les organismes ainsi que les termes du contrat de prestation ;

Vous devez mettre à disposition du personnel intervenant les matériels et produits destinés au nettoyage et, le cas échéant, les protections indispensables (gants de ménage, par exemple) et veiller au bon état de marche des appareils ou matériels fournis.

Un point sur les moyens à mettre en œuvre sera fait lors de l'admission dans le service.

Les intervenants de Vatoa ont l'interdiction absolue :

- D'utiliser des appareils électriques ménagers défectueux et plus généralement tout appareil ou dispositif susceptible de les mettre en danger dans l'exécution de la mission ;
- D'effectuer des petits travaux d'électricité ;
- D'utiliser des produits ménagers contenus dans des emballages non étiquetés, des produits chimiques dangereux non destinés aux tâches d'entretien ;
- D'effectuer des travaux en hauteur en dehors d'escabeau de ménage (échelle, plans de travail non adaptés, par exemple, tabouret, chaise, etc.) ;
- D'acheter de l'alcool lors de courses destinées à des publics reconnus fragiles de par leur état de santé ou la loi (personnes handicapées, personnes âgées en perte d'autonomie, personnes socialement fragilisées).

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Les intervenants ne peuvent pas détenir les clés de votre domicile sauf accord exprès entre vous et l'association qui devra faire l'objet d'un écrit. De même, sauf situation particulière expressément prévue, nous ne pouvons intervenir à votre domicile en votre absence.

Nous pouvons vous assister pour les aides administratives de la vie courante. Cependant, **l'intervenant ne peut pas vous assister pour ce qui concerne la gestion patrimoniale ou financière ni recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeurs ou de bijoux.**

Les intervenants ont l'interdiction absolue d'effectuer des démarches bancaires pour le compte de la personne aidée, tel que retirer de l'argent pour le bénéficiaire en détenant sa carte bancaire avec le code ou en se rendant au guichet effectuer une opération quelle qu'elle soit et, plus largement, de détenir une procuration sur votre compte bancaire et/ou postal.

De même, les intervenants ne sauraient assurer un mandat de protection d'un bénéficiaire ou être désigné personne de confiance lors d'un séjour hospitalier.

Vous devez informer 48 heures par avance de toute absence programmée ou prévisible afin que Vatoa puisse réorganiser l'emploi du temps de l'intervenant.

En cas d'inobservation habituelle ou répétée de ces dispositions, et sauf cas de force majeure, les heures ainsi perdues pourront vous être facturées.

Les déplacements des intervenants pour effectuer les courses vous seront facturés mensuellement sur la base d'un état validé par vous.

Vatoa dispose de moyens informatiques destinés à gérer les informations des bénéficiaires et des salariés nécessaires à la gestion des prises en charge, l'élaboration des plannings ou encore la facturation.

Les informations enregistrées sont réservées au seul usage de nos services et ne peuvent être communiqués qu'aux destinataires suivants : organismes de prise en charge, salariés et bénéficiaires.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire dispose à tout moment d'un droit d'accès et, le cas échéant, de rectification ou suppression concernant les données le concernant (déclaration CNIL n°2166983). De même, le bénéficiaire peut avoir accès à tout moment aux informations contenues dans son dossier administratif.

Le bénéficiaire est informé de la souscription d'une police d'assurance au titre de sa responsabilité civile par Vatoa afin de couvrir les risques inhérents aux interventions à domicile (Maif – 3770119 H)

VOS DROITS

Tout intervenant de Vatoa se doit de respecter les principes et valeurs énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, notamment :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement de votre autonomie et tenant compte de vos besoins.

Vous participez activement à l'élaboration du document individuel de prise en charge. **L'intervention sera possible consécutivement à votre consentement.**



Le document individuel de prise en charge pourra être révisé en raison de l'évolution de votre situation. Un avenant au document vous sera proposé après concertation et évaluation de vos besoins. Votre avis et votre consentement représentent une condition fondamentale de l'exercice de la prestation.

Les membres de votre famille peuvent rencontrer tout responsable de Vatoa lors des interventions à domicile ou sur rendez-vous à domicile ou au bureau de l'association. Ils peuvent être consultés dans la perspective d'améliorer la prise en charge. Toute décision sera prise par vous ou votre représentant légal en cas d'incapacité.

La décision de prise en charge peut être résiliée par vous ainsi que par Vatoa. Par vous, en raison de l'évolution de votre état de santé ou d'insatisfaction du service rendu. Dans ce dernier cas, un préavis de 15 jours sera demandé. Par Vatoa, en cas de non-respect des principes exposés dans ce présent règlement et uniquement après rappel au règlement.

Vous pouvez obtenir tout renseignement complémentaire auprès de la **Direction Départementale de la Protection de la Population** (Cité administrative du Cluzel 61, av. de Grammont BP 12023 37020 TOURS CEDEX 1 - 02 47 31 11 11)

La Charte des droits et libertés de la personne aidée

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Vivre Autrement en TOUTe Autonomie

Les Tailles de Vauzelles
37320 Truyes



06 58 36 17 61 – vatoa.asso@gmail.com

