

# LIVRET D'ACCUEIL

ACSERDOM

Services d'Aide  
et d'Accompagnement à  
domicile

---

FINESS : 340025329



AC.SER.DOM   
Service d'accompagnement à domicile ★★★



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous faites appel à notre entreprise et vous allez peut-être nous confier votre famille, votre lieu de vie, ou encore, nous laisser vous accompagner dans vos gestes quotidiens devenus difficiles à réaliser seul.

Nous savons combien notre mission est importante et chargée de responsabilité.

**Ce livret est à vous** : il répondra aux différentes questions que vous pourrez vous poser au sujet de l'entreprise, de son fonctionnement et des services proposés.

Guidés par l'exigence de vous satisfaire, nous nous efforcerons de mériter votre confiance.

L'équipe d'Ac.Ser.Dom



Service 7/7 et 24/24

## Qui sommes nous ?



Depuis 2006, Ac.Ser.Dom, Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile ( SAAD ) intervient auprès de tous les publics ayant besoin d'un accompagnement pour réaliser les actes de la vie quotidienne et également auprès des familles dans le cadre de la garde d'enfant, de l'entretien du logement et du jardin.

**Raison social** : Actions Services Domicile

**Nom commercial**: AC.SER.DOM

**Adresse Siège social** : 57 ter, route de Rochelongue  
34300 Agde

**Objet Social** : Services d'accompagnement et d'aide à domicile/ Services à la personne

**Code NAF** : 8810A

**Forme juridique** : SARL

**Autorisation** : SAP/492586599

**Numéro FINESS** : 340025329

**Dirigeant** : Raynaud Frédéric RCS Béziers 4925865999

**N° de gestion** 2006 BP 926

**N° de téléphone** : 04 67 32 70 54

**Site Internet** : [www.acserdom.com](http://www.acserdom.com)

[services34@acserdom.com](mailto:services34@acserdom.com)



# Accompagnement à domicile

## Comment ça marche ?



1/ Il faut d'abord que nous déterminions ensemble, vos besoins et vos attentes :

Pour cela et avant toute chose, un entretien avec le responsable d'agence aura lieu en présence de la personne de votre choix si vous le désirez. ( voir page 6 la personne de confiance )

2/ Doté des compétences exigées, le responsable d'agence a un rôle important, il est la carte qualité des modalités d'accompagnement que nous allons vous proposer et il assure un lien permanent entre vous même et l'entreprise.

3/ A la suite de cet entretien, un devis ( prenant en compte votre plan d'aide si vous en avez un) , vous sera présenté.

4/ Si votre représentant légal ou vous-même acceptez ce devis, un contrat de prestation précisant le type et le rythme des interventions vous sera alors proposé.

5/ Avant le démarrage des interventions le responsable d'agence vous présentera l'équipe d'intervention désignée pour intervenir à votre domicile. C'est à ce moment là qu'un devis, un contrat de service, le règlement de fonctionnement, le formulaire de désignation de la personne de confiance, le cahier de liaison, le badge de télégestion et le planning d'intervention du mois en cours vous seront remis.



## La personne de confiance qui est-elle au juste ?



### **Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance**

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

⇒ QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;



## La personne de confiance quel est son rôle ?



- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.
- exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres.

Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés

⇒ QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire<sup>1</sup> . C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.



## La personne qualifiée Qui est-elle au juste ?



Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'utilisateur ;
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- l'accès à l'information ;
- l'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.



## La personne qualifiée Quel est son rôle ?



La personne qualifiée informe l'utilisateur qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).

La personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.

**Dans l'Hérault les personnes qualifiées sont : Madame BERVELT, Madame Cadène, Madame Schneider.**

Madame CADENE Claudette, présidente de l'association France Alzheimer Hérault (FAH) 04 67 06 56 10 - c.cadene@alzheimer34.org • Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité » 06 75 40 80 32 - marcellebervelt@yahoo.fr • Madame SCHNEIDER Arlette, membre de l'association des accidentés de la vie (FNATH) 06 71 67 45 38 - schneider.arlette@free.fr



## Crédit d'impôt comment ça marche ?



Vérfifié le 01 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

À condition d'avoir effectué sa déclaration,

ACSERDOM peut faire bénéficier à ses clients d'un crédit d'impôt.

Ce crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses supportées par le client pour le paiement de services à la personne et dans la limite d'un plafond de dépense de 12 000 € par an, majoré de 1 500 € par enfant à charge et/ou par membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans, dans la limite de 15 000 €.

Le plafond est d'office fixé à 15 000 € s'il s'agit de la 1<sup>re</sup> année d'imposition du client. En cas de majoration, la limite est fixée à 18 000 €.

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- le petit jardinage à domicile (dit "hommes toutes mains"), limité à 5 000 €
- l'assistance informatique et internet, limité à 3 000 €
- le petit bricolage, limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 € par an dans certains cas : majoration pour enfants à charge, personnes âgées, parents d'enfant handicapé.



- ⇒ Avant le **31 mars** de chaque année, les organismes déclarés doivent fournir, à chacun de leurs clients, une attestation fiscale qui leur permet de bénéficier de l'avantage fiscal pour l'année précédente.





Service 7/7 et 24/24

# ACSERDOM adhérent charte qualité





## L'accompagnement de la personne âgée ( APA )



**L'accompagnement de la personne âgée**, dans le cadre de l'aide à domicile, n'inclut pas les actes de soin relevant d'actes médicaux. Elle recouvre les prestations suivantes :

- accompagner et aider la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination ...
- assurer une vigilance auprès de la personne par des visites de convivialité permettant de détecter des signes ou comportements inhabituels.
- accompagner et aider la personne dans les activités de la vie sociale et relationnelle : accompagnement dans les activités domestiques et administratives, de loisirs, de la vie sociale, etc., à domicile ou à partir du domicile. Les prestations d'animations culturelles et artistiques pour des personnes gravement malades ou en fin de vie maintenues au domicile font partie des services possibles.



Service 7/7 et 24/24



## L'accompagnement de la personne âgée ( APA )



- soutenir les activités intellectuelles, sensorielles et motrices de la personne : il s'agit d'activités comprenant des interventions au domicile de personnes en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement. Ce soutien permet dans le même temps d'optimiser l'accompagnement de l'entourage aidant lui-même

### **22.30 € de l'heure TTC**

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit ( à partir de 22h00 jusque 7h00 ) : majoration de 25%

### **Nuit dimanche et jours fériés :**

majoration de 25% 25 décembre et 1 mai : majoration de 50%

Crédit d'impôt possible



## Assistance aux Personnes en situation de handicap



En fonction des besoins de la personne handicapée ou des demandes formulées par son entourage, différentes interventions sont possibles pour faciliter sa vie quotidienne ou lui permettre de poursuivre sa vie sociale. Elles peuvent être ponctuelles ou permanentes.

### **Préserver sa mobilité :**

Continuer à vivre dans son domicile ne signifie pas forcément que l'on ne puisse plus en sortir quand on a du mal à se déplacer. Toutefois, sortir seul(e) ou se déplacer pour accomplir une démarche administrative, se rendre à la banque ou aller voir le médecin, devient plus difficile lorsque l'on est âgé, handicapé, invalide, temporairement ou durablement. Le service d'aide à la mobilité et au transport permet d'aller et revenir au domicile pour :

- consulter le médecin ou le dentiste ;
- entrer ou sortir de l'hôpital accompagné ;
- aller chercher ses médicaments à la pharmacie ;
- se rendre au spectacle ;
- rendre visite à ses amis ;

**22.30 € de l'heure TTC**

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit ( à partir de 22h00 jusque 7h00 ) : majoration de 25%



Service 7/7 et 24/24



## Aide à la mobilité et au transport, des personnes ayant des difficultés de déplacement



### Une aide ponctuelle ou permanente

De nombreux métiers et services relèvent de l'assistance aux personnes en situation de handicap. Selon votre handicap, vous pouvez demander l'assistance quotidienne d'une auxiliaire de vie ou une aide ponctuelle pour des actions plus ciblées. Une auxiliaire de vie vous accompagnera pour accomplir tous les actes essentiels du quotidien :

- hygiène corporelle, habillage, déshabillage, appareillage
- alimentation, lever et coucher, déplacement dans le logement
- accompagnement pour l'exercice d'une activité professionnelle, d'une activité de formation ou de démarches administratives, etc.

### Tarifs : 22.30€ de l'heure TTC

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit ( à partir de 22h00 jusque 7h00 ) : majoration de 25%  
Nuit dimanche et jours fériés : majoration de 25%  
25 décembre et 1 mai : majoration de 50%



Service 7/7 et 24/24

## Garde malade sauf soins



Avoir un proche malade, parfois âgé, est toujours source d'inquiétude pour les familles. Et que dire lorsqu'il ou elle est chez lui, sans que l'entourage puisse être présent en permanence ? Dans ce contexte et par sa seule présence, le garde-malade offre à tous un secours précieux.

### **Un service adapté aux besoins du malade**

Le garde-malade assure une présence auprès des personnes malades qui restent à domicile. Il veille au confort physique du malade et à son bien-être moral. Il sait répondre à des demandes simples et constitue un lien avec l'extérieur rassurant pour le malade, comme pour les familles. Cette activité peut être exercée le jour comme la nuit, toujours à domicile. L'intervenant est à proximité directe du malade et doit pouvoir se rendre disponible pour lui à tout moment.

### **Veiller n'est pas soigner**

Le garde-malade n'assure pas de soins médicaux : il prend uniquement en charge les attentions qu'aurait un proche envers le malade. Il peut néanmoins aider à la prise de médicaments prescrits par ordonnance, pourvu qu'elle ne prévoie pas l'intervention d'un auxiliaire médical.

**Tarifs : 22.30 € de l'heure TTC même majoration que pour l'aide ponctuelle ou permanente**



## Préparation de repas à domicile



Le bien-être alimentaire fait partie des services à la personne. Lorsqu'il est compliqué de préparer votre déjeuner ou votre dîner vous-même, faites appel à une aide à domicile qui saura préparer des plats adaptés à vos goûts et à vos besoins.

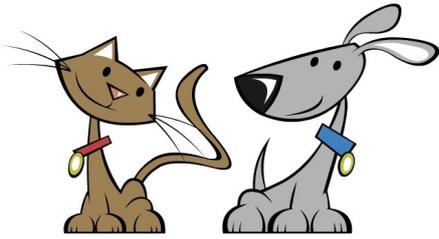
### **Et si quelqu'un venait cuisiner chez vous ?**

**Garder une bonne alimentation :** Pour une personne dépendante, à la mobilité réduite, ou qui se fatigue vite, préparer un repas peut représenter un effort. Or, de bons repas équilibrés sont nécessaires, non seulement pour la santé, mais à l'équilibre général de la personne.

**Un service offert à tous :** Vous travaillez tard ? Vous avez besoin d'un coup de pouce ? Faites plaisir, à vos enfants, à vos amis, à vous... Selon votre emploi du temps, vos habitudes de vie, vous pouvez avoir envie ou besoin que quelqu'un cuisine pour vous, chez vous. Cependant, la préparation de repas gastronomiques est exclue.

**Un service très simple:** Comment cela se passe ? C'est très simple : une personne vient chez vous pour préparer un ou plusieurs repas. Vous lui indiquez vos envies, vos préférences et le régime alimentaire que vous suivez, le cas échéant.

**Tarifs : 22.30€ de l'heure TTC**



Paul Hajj 2011

paul@paultoon.com

## Soins et promenades d'animaux de compagnie



les soins et promenades d'animaux de compagnie permettent aux personnes dépendantes de garder près d'elles leur animal de compagnie sans en assumer les contraintes.

Le service de soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, est réservé aux personnes dépendantes. En effet, de nombreuses études indiquent que la compagnie d'un animal est bénéfique lorsque l'on est âgé, malade ou handicapé. À l'inverse, séparer ou priver une personne de cette compagnie peut avoir des effets très négatifs sur le moral et l'évolution de la maladie ou du handicap.

Préparer et donner sa nourriture à l'animal, changer sa litière, le promener, le conduire chez le vétérinaire... sont indispensables si l'on veut profiter de sa compagnie quotidienne. Grâce à ce service à la personne, vous pourrez garder votre animal et en prendre soin.

Toutefois, les animaux d'élevage sont exclus du service proposé.

### **Tarifs : 22.30€ de l'heure TTC**

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit ( à partir de 22h00 jusqu'à 7h00 ) : majoration de 25%  
Nuit dimanche et jours fériés : majoration de 25%  
25 décembre et 1 mai : majoration de 50%



Service 7/7 et 24/24



## Activité de coordination de téléassistance



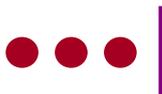
Vous êtes inquiet parce que votre parent âgé vit seul dans un endroit isolé ? Les services de téléassistance permettent de rassurer les personnes isolées, les personnes âgées, les personnes handicapées et bien sûr, leur entourage !

Prévue pour répondre à des besoins d'accompagnement, de maintien du lien social, d'information et permettre, en cas de chute ou de malaise, l'alerte des services d'urgence, la téléassistance est un service d'assistance à distance qui relie une personne à une centrale d'écoute et aux services d'urgence.

La présence à distance est assurée de façon permanente, 24h/24 et 7j/7.

Les services de téléassistance font partie intégrante des outils de maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou isolées.

Ces services relient l'abonné à un réseau de personnes désignées, à un plateau d'assistance à distance et/ou à un service d'urgence .



Service 7/7 et 24/24



## Une téléassistance nouvelle génération

INFINIMENT connecté

Avec « InfiniConnect », vous disposez d'un répertoire téléphonique (jusqu'à 25 contacts) qui vous permet de rester en lien avec votre entourage.

« InfiniConnect » offre aussi la possibilité de vous relier à plusieurs personnes référentes, qui seront prévenues en cas de problème et qui auront accès aux fonctionnalités d'InfiniConnect (gestion du planning, enregistrement de rappels...).

En cas d'angoisse, de chute ou de malaise, notre centre de téléassistance est à votre écoute 24h/24, 7j/7. Nos opérateurs sont attentifs à vos besoins et prennent immédiatement les mesures nécessaires pour vous venir en aide (conseil, appel des secours, prévention de vos proches...).

Tarif : Nous contacter



# Notre offre de services « confort »





## Entretien de la maison et travaux ménagers (Non pris en charge par APA ou PCH )



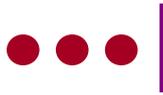
Ne perdez plus de temps avec le ménage. Vivre dans un environnement propre, rangé, agréable, et ne plus être seul(e) à s'en occuper, c'est possible grâce aux services d'un employé de ménage. Nombreux sont ceux qui ont déjà choisi cette solution. Confiez vos tâches ménagères à quelqu'un dont c'est le métier et qui s'en chargera avec compétence.

Les travaux ménagers à domicile concernent :

- le repassage ;
- le nettoyage des vitres, des sols, des sanitaires, des appareils ménagers, des meubles ;
- le rangement des espaces à vivre (chambres, séjour, salle à manger) ou utilitaires (cuisine, salle de bain, toilettes, couloirs, escaliers).

L'employé de ménage qui intervient peut utiliser votre matériel (aspirateur, brosse, serpillière, détergent, Etc.).

**Tarifs : 23.50 € de l'heure TTC**



Service 7/7 et 24/24



## La garde et le déplacement du jeune enfant



La garde d'un enfant à domicile peut être nécessaire dans différentes situations :

- vous travaillez ;
- vous avez des activités ou des loisirs personnels ;
- vous devez vous déplacer.

Qu'il s'agisse d'une garde régulière sur l'année ou ponctuelle de plusieurs jours ou de quelques heures, confier votre enfant à une garde d'enfants à domicile permet de respecter les horaires de l'enfant et les vôtres.

Pour le très jeune enfant, c'est la possibilité de vivre ses premiers mois dans son environnement habituel. Et pour vous, c'est l'assurance d'une organisation compatible avec les exigences de votre vie professionnelle ou personnelle.

À noter : la garde d'enfants de deux, voire trois familles différentes, alternativement au domicile de l'une et de l'autre est une forme de garde à domicile qui réduit les coûts pour les familles et peut faciliter le recrutement d'un(e) salarié(e), ainsi que l'organisation des parents.

**Tarifs : 23.50 € de l'heure TTC**



**Que devez-vous savoir ? vous pouvez peut-être bénéficier du complément de libre choix du mode de garde (Cmg). Cette aide prend en charge une partie du coût de la garde.**

Complément de libre choix du mode de garde (Cmg).

**Quels sont les montants des droits et des cotisations ?**

Les montants varient en fonction de l'âge des enfants gardés et des revenus de la famille. Le droit mensuel varie de 174,37 €\* à 460,93 €\* pour les enfants de 0 à 3 ans et de 87,19 €\* à 230,47 €\* pour les enfants de 3 à 6 ans dans la limite de 85 % des sommes payées par la famille.

Ces montants sont attribués par famille en cas de garde par une employée de maison, et par enfant en cas de garde par une nourrice ou de garde mixte.

La prise en charge des cotisations est de 100 % pour l'emploi d'une assistant(e) maternel(le) et de 50 % pour une garde à domicile.

Service 7/7 et 24/24



## Collecte et livraison à domicile de linge repassé



Vous ne pouvez pas vous déplacer pour porter votre linge à repasser ? Vous n'avez pas le temps de le faire vous-même ? Et si quelqu'un d'autre se chargeait de prendre votre linge et de vous le rendre repassé directement chez vous ?

### **On se déplace à votre place**

L'intervenant prend votre linge et le rapporte repassé. Ce service ne comprend pas le repassage en lui-même. Il est très utile, aussi bien à des personnes dépendantes qu'à celles qui manquent de temps. Mobilité ou disponibilité, peu importe la raison : on fait le trajet pour vous.

**24.54 € de l'heure TTC**



Service 7/7 et 24/24



## Maintenance et vigilance temporaire de résidence principale et secondaire



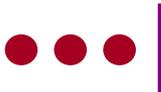
Une résidence principale ou secondaire, que l'on quitte pour quelques semaines ou plusieurs mois, n'est pas à l'abri d'une intempérie ou d'un imprévu. Avec le service de gardiennage et de surveillance, vous pouvez partir l'esprit tranquille.

En votre absence, l'intervenant fait ce que vous feriez en temps normal pour votre habitation : il ouvre et ferme les volets, arrose et entretient les plantes, chauffe éventuellement pour réguler l'humidité, anticipe sur une intempérie annoncée, relève le courrier et surveille l'ensemble de la maison.

Il peut aussi assurer des travaux ménagers à l'intérieur du domicile...

Cette prestation n'est pas un service de sécurité, avec vidéosurveillance, rondes et alarme. Il s'agit d'une délégation de la vigilance simple et naturelle vis-à-vis de votre habitation.

**24.54 € de l'heure TTC**



Service 7/7 et 24/24



## Petits travaux de bricolage



Pour ceux qui n'ont ni le temps, ni l'habileté, ni le savoir-faire, ni les bons outils, ni la force physique, confier des travaux simples à une personne de confiance, c'est être certain que le travail sera bien fait.

### **Des besoins simples mais réels**

Il y a des travaux élémentaires... qu'on ne sait pas faire. Fixer une étagère en s'assurant qu'elle est bien droite et qu'elle tiendra, poser des tringles à rideaux, toutes sortes d'interventions mineures pour lesquelles l'intervention d'un spécialiste paraît disproportionnée. Les gestes simples, tels que changer un joint ou une ampoule sont admis.

### **Les prestations "hommes toutes mains"**

C'est ainsi qu'on appelle ces travaux, pour lesquels les services à la personne peuvent vous être utiles. Ce sont :

- des tâches occasionnelles ;
- des tâches qui ne réclament pas une qualification professionnelle ;

**Tarifs : 30.20 € de l'heure TTC**



## Petits travaux de jardinage

### Petits travaux de jardinage

Aujourd'hui, les travaux d'entretien courant des jardins de particuliers sont inclus dans les services à la personne. Pourquoi ne pas confier à un professionnel ces tâches parfois fastidieuses ?

Le montant annuel des dépenses de petit jardinage ouvrant droit à la réduction ou crédit d'impôt ne peut excéder 5000 euros.

Ces travaux courants comprennent également la taille des haies et des arbres, le débroussaillage.

Le matériel est fourni par l'entreprise.

**Tarifs : 30.20 € de l'heure TTC**

**Frais de déchetterie si évacuation des déchets verts : 7.50 Euros/trajet + 30 minutes**



AC SER DOM intègre dans le cadre de la procédure d'accueil du nouveau salarié, l'engagement de chacun des salariés de l'entreprise, à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est disponible aussi : **sur notre site internet, sur simple demande, auprès de votre conseiller, et affichée dans nos locaux.**



#### **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 oeuvrant 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.



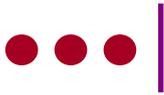
Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. 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.

#### **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



### **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.

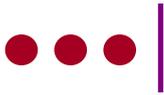
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **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.



service 7/7 et 24/24





## Services à la personne : quels avantages fiscaux et sociaux pour les particuliers ?

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

Des majorations du plafond annuel de dépenses (jusqu'à 20 000 € maximum) peuvent intervenir en fonction du nombre d'enfants à charge, de la présence d'enfants handicapés, d'ascendants vivant au domicile du déclarant...

(article 199 sexdecies du code général des impôts).

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- Le petit jardinage à domicile : plafond limité à 5 000 €,
- L'assistance informatique et internet : plafond limité à 3 000 €,
- Le petit bricolage : plafond limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt dû. Si le montant de votre crédit d'impôt est supérieur au montant de votre impôt sur le revenu, vous êtes remboursé du surplus ou de la totalité (si vous êtes non imposable) par l'administration fiscale.

Avec la mise en place du prélèvement à la source, **le crédit d'impôt continue d'être pris en compte dans le calcul de l'impôt sur le revenu.**

Il est calculé sur la base des dépenses que vous indiquez dans votre déclaration annuelle de revenus et versé avec une année de décalage en deux temps :

- Le versement dès le 15 janvier de l'année en cours d'un acompte équivalent à **60% de votre crédit d'impôt** acquis au titre de **l'année précédente**.
- Le versement du solde à compter du mois de **juillet de l'année en cours**, après la déclaration de revenus qui permettra de déclarer le montant de vos dépenses effectuées l'année précédente ouvrant droit au crédit d'impôt.





**Pour que vos prestations se déroulent dans les meilleures conditions et répondent à vos attentes, il est important que la relation entre vous et les intervenants tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel.**

En conséquence, quelques points sont à respecter :

- Vous devez respecter les termes indiqués sur votre contrat ou devis que vous aurez signé « bon pour accord ».
- Un comportement civil, respectueux, et sans discrimination est requis à l'égard du personnel d'intervention.
- Pour garantir la sécurité physique de l'intervenant, les conditions de bons fonctionnement et d'entretien du matériel électriques doivent être conformes à la législation et ne pas présenter de danger pour l'utilisateur .

La rémunération de l'intervenant étant assurée par nos soins nous vous demandons de :

- Ne pas donner de pourboires, de dons, de dépôts de fonds, de bijoux ou valeurs.
- Ne pas lui demander de réaliser en vos lieux et places des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc .
- Toute heure effectuée est due.

### **Comment réclamer ?**

Un formulaire de réclamation est disponible sur simple demande auprès de Caroline à l'agence ou en téléchargement sur notre site internet



Les interventions seront suspendues en cas de non paiement des factures.

Vous pouvez souhaiter annuler ou suspendre plusieurs interventions, pour la bonne organisation du service, nous vous demandons de bien vouloir informer votre conseiller, de 8 jours à l'avance, à 48 heures.

**Votre dossier :** Vous possédez un numéro client, il vous sera demandé à chaque fois que nécessaire.

Une attestation fiscale, récapitulative des prestations effectuées vous sera fournie une fois par an par AC SER DOM.

**Le cahier de liaison :** déposé à votre domicile, servira de lien entre les intervenants extérieurs aux services d'aide à domicile d'AC SER DOM, et l'équipe d'intervention d'AC SER DOM, il sera renseigné par l'ensemble des intervenants qui interviennent à votre domicile.

**Chez vous :** Votre domicile devient le lieu de travail de nos intervenants, il devront donc travailler dans des conditions d'hygiène et de sécurité conformes à celles prévues dans le code du travail. Nous vous demanderons aussi, de mettre à disposition, eau chaude, et pièces chauffées raisonnablement.

Lors de la visite d'évaluation notre responsable d'agence aura réalisé « l'état des lieux » avec vous, et vous guidera pour la marche à suivre, si toutefois les conditions nécessaires au bon déroulement de la prestation, n'étaient pas remplies.



## Comment ça marche si ...

### **Votre intervenant habituel est absent :**

Votre intervenant habituel est remplacé en cas d'absences prévues et non prévues.

Notre système de fonctionnement nous permet de vous adresser un intervenant doté des compétences nécessaires à vos besoins, en cas d'absences inattendues de votre intervenant habituel.

### **Vous rencontrez un problème en dehors des jours et heures d'ouverture :**

Composez le **04 67 32 70 54** c'est notre service téléphonique d'urgence, un conseiller vous répond 24h/24 et 7j/7

### **Vous avez un doute sur une prise en charge financière de vos prestations**

Votre conseiller AC SER DOM est en mesure de vous informer sur tous les modes de financement et de prise en charge éventuelles de vos interventions sollicitez le ! C'est son métier, il connaît parfaitement le schéma social et médico-social de votre secteur.

Nous nous engageons à réorienter votre demande vers un service compétent extérieur



**Tout le monde peut prétendre aux services proposés par AC SER DOM, il existe toutefois des aides pour permettre le financement, qui elles, sont sous conditions.**

**En qualité d'entreprise prestataire :**

- Votre intervenant est le salarié d'AC SER DOM
- Nous l'avons recruté, déclaré, et nous le rémunérons
- Son travail est contrôlé

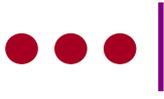
**Les aides :**

**1 / Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile :**

Selon vos ressources et le degré de votre perte d'autonomie,

vous pouvez prétendre :

- Soit à une prise en charge de votre caisse de retraite principale ou de votre mutuelle
- Soit à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Soit à la PCH ou tout autre allocation notifiée par la MDPH



service 7/7 et 24/24

## Caroline vous accueille à l'agence

- Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- Le vendredi de 9h00 à 16h00
- En dehors de ces horaires, **pour les urgences**, veuillez composer le 04 67 32 70 54 ( bascule vers l'astreinte d'urgence )





Laurence, responsable du secteur (Hérault) est votre interlocutrice privilégiée. Après avoir réalisé l'analyse de vos besoins, elle vous conseille et assure le suivi de vos prestations.

Laurence est titulaire d'une Licence "Management de Proximité - Option "Gérontologie" .







**Notes :**



Règlements par : Virements, prélèvement, chèques, CESU préfinancés .

[www.acserdom.com](http://www.acserdom.com)

