****

***12av. Anselme Arrieu 31800 St Gaudens***

***7, Rue Jules Vales 31190 Auterive***

***2, rue Jean Durroux 09100 Pamiers***

**Horaires d’ouverture : 9h00 à 16h00 du lundi au vendredi**

**Téléphone 05.61.79.70.23**

**Fax 05.61.95.38.46**

**En dehors des heures de bureau, téléphone de garde :**

**06 83 57 35 88 ( 7j/7j)**

**Mail : contact@capad-services.fr**

**LIVRET D’ACCUEIL**

Sommaire : Partie 1 Présentation …………………… Page 2

Partie 2 Charte Qualité …………… ……. Page 4

Partie 3 Les Droits et Devoirs…………… Page 5

Partie 4 Le règlement de fonctionnement Page 6

Partie 5 Renseignements et démarches…. Page 8

Partie 6 Charte des Droits et Libertés …… Page 9



**Partie 1 : Présentation**

**POUR NOUS CONTACTER A TOUT MOMENT**

* Le centre de services à domicile CAPAD est situé **12 avenue Anselme ARRIEU 31800 ST GAUDENS** , il a été créé en Septembre 2006.

Il bénéficie d’un agrément N° C/010711/F/031/Q/082  accordé par la DIRECCTE Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées 5 esplanade Compans Caffarelli BP 98016 31080 TOULOUSE cedex 6

* Vos interlocuteurs sont :
* Philippe LOAËC , directeur,
* Carine COUILLAUD ET Aurélie HASBROUCK, coordinatrices.

**N’hésitez pas à nous contacter. Votre avis nous intéresse.**

Vous avez choisi CAPAD. Nous vous en remercions et nous ferons tout pour répondre à vos attentes. Notre vocation est de prendre en charge d’une manière personnalisée, et le plus globalement possible, des personnes dépendantes ponctuellement ou à long terme. Nous prendrons régulièrement contact avec vous pour nous assurer que vous êtes satisfait de nos services (et voir en quoi nous pouvons éventuellement les améliorer).

**Services personnalisés :**

Nous vous proposons des services sur mesure 365 jours sur 365, week-ends et jours fériés compris. Grâce à un personnel compétent, nous pouvons vous accompagner dans les actes indispensables de la vie quotidienne et cela avec une grande souplesse.

* **En ce qui concerne les actes essentiels de la vie de tous les jours :**

AIDE A L’HYGIENE : ces services sont effectués par une équipe d’assistant(e)s ayant reçu une formation spécifique, Aide à la toilette, aide au lever et au coucher, changes.

* AIDE A LA PRISE ET A LA PREPARATION DES REPAS : une assistante peut vous aider à manger à votre rythme. Des repas équilibrés sont préparés chez vous par une assistante CAPAD en respectant vos goûts et votre régime alimentaire.
* **En ce qui concerne les tâches ménagères, les loisirs, l’accompagnement :**
* TRAVAUX MENAGERS : une aide-ménagère vient chez vous aux heures et jours que vous aurez fixés.
* ENTRETIEN DU LINGE, repassage.
* ACCOMPAGNEMENT : cet accompagnement est personnalisé et modulable sans durée minimum d’intervention. Il concerne la compagnie de jour, les courses, la promenade etc.
* ASSISTANCE ADMINISTRATIVE : nous vous proposons une aide dans vos démarches, pour votre courrier, etc. (hors gestion des comptes bancaires et patrimoine).
* AUTRES SERVICES : Nous consulter.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **TARIFS CAPAD EN MODE PRESTATAIRE** | | | |
| **au 1erjanvier 2016** | | | |
|  |  |  |  |
| **1. Aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne** ( se lever, se laver, se changer, s'habiller, | | | |
| **se coucher) :** |  |  |  |
| **AIDE A LA PERSONNE/LEVER/COUCHER/CHANGE** | TTC | HT | **HT** |
|  |  |  |  |
| **Tarif horaire :** | **24,80 €** | 23,51 € |  |
| ( temps de trajet inclus , maximum 5 mn) |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **2. Aide pour la réalisation des tâches ménagères et des activités courantes** ( ménage, préparation | | | |
| **des repas, courses, entretien du linge ...) sans minimum de temps :** |  |  |  |
| ( temps de trajet inclus , maximum 5 mn) |  | 5,50% | 10% |
| **GARDE ACCOMPAGNEMENT Tarif Horaire** | **21,50 €** | 20,38 € |  |
|  |  |  |  |
| **MENAGE Tarif Horaire** | **21,50 €** |  | 19,55 € |
|  |  |  |  |
| Indemnités Kilométrique (courses transport) tarif kilometrique | **0,57 €** | 0,53 € |  |
|  |  |  |  |
| **FORFAIT DEPLACEMENTS** |  |  |  |
| Déplacement zone 1 X <5km | **2,61 €** | 2,47 € | 2,37 € |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **INDEMNITES DIMANCHES ET JOURS FERIES** |  |  |  |
| Si interventions inferieures à 3 heures au total | **6,75 €** | 6,40 € |  |
| si interventions comprises entre 3 et 5 heures au total | **17,04 €** | 16,15 € |  |
| si interventions supérieures à 5 heures au total | **23,85 €** | 22,61 € |  |
|  |  |  |  |
| **MINORATIONS** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Pour un volume mensuel supérieur à 80 heures, Tarif unique horaire | **21,50 €** | 20,38 € |  |
|  |  |  |  |
| **TARIF DE NUIT** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Gardes itinérantes , Toilettes, changes et couchers Tardifs après 20h00 ou avant 07h00** | | |  |
|  |  |  |  |
| 1 Passage par nuit ( maxi 30 min trajet compris) | **22,82 €** | 21,63 € |  |
| 2 Passages par nuit ( maxi 60 min trajet compris) | **39,93 €** | 37,85 € |  |
| 3 Passages par nuit ( maxi 90 min trajet compris) | **52,91 €** | 50,15 € |  |
|  |  |  |  |
| 1 Passage impromptu ( maxi 30 min trajet compris) | **29,56 €** | 28,02 € |  |
| Tarif horaire si dépassements | **33,19 €** | 31,46 € |  |
|  |  |  |  |
| **Déplacements de Nuit** |  |  |  |
| à moins de 10 km aller et retour du centre CAPAD |  |  |  |
| à plus de 10 km aller et retour du centre CAPAD; supplément au km | **0,83 €** | 0,79 € |  |
|  |  |  |  |
| Nuit complète | **19,76 €** | 18,73 € |  |
|  |  |  |  |
| **UN DEVIS GRATUIT EST REALISE POUR TOUTE DEMANDE** | | | |
|  |  |  |  |

**En choisissant CAPAD voici les avantages dont vous allez pouvoir bénéficier :**

* La souplesse des fréquences d’intervention,
* Une permanence téléphonique 7j/7, 24h/24
* La coordination avec les professionnels de santé que vous avez choisis, médecins, infirmières, pharmaciens, kinésithérapeutes
* Des horaires établis en fonction de vos exigences et de celle de votre famille\*
* Une prise en charge rapide, une étude gratuite de votre dossier,
* La coordination entre tous les intervenants afin de faciliter et d’améliorer la communication.
* Du personnel disponible et compétent même le week-end et les jours fériés,
* Une facture unique en fin de mois, des prix étudiés au plus juste,
* Un personnel assuré par nos soins,
* Pas de frais de dossier, d’adhésion ou de cotisations supplémentaires,
* Un crédit ou une réduction d’impôts de 50% des dépenses engagées selon l’article 199 sexdecies du code général des impôts, si vous êtes soumis à l’impôt
* Une possibilité de prise en charge pouvant aller jusqu'à 100% (APA, Caisses de retraite, Mutuelles…),
* En cas d’hospitalisation, si vous le souhaitez, vous êtes prioritaire pour une nouvelle prise en charge, dès votre sortie.

**\***précision sur les horaires : la proposition de l’heure prévue d’arrivée ne peut tenir compte des impondérables de notre métier, liés aux contraintes de circulation ou aux difficultés rencontrées chez nos bénéficiaires. Aussi, la précision de l’horaire prévu doit accepter une tolérance de plus ou moins 1/2heure.

* **Les intervenants CAPAD**

Les auxiliaires de vie ou les agents à domicile mettront tout en œuvre pour assurer le service dont vous avez besoin, aux horaires qui ont été convenus :

- ils sont assurés en cas de dommage matériel subi par le bénéficiaire. Le bénéficiaire devra se renseigner auprès de la Direction du centre CAPAD pour connaitre les conditions d’indemnisation,

- ils ne sont pas autorisés à prendre en charge de quelque façon, la moindre opération ayant un respect financier. Toute question d’argent est à traiter directement avec vos proches ou votre tuteur. Les responsables du centre CAPAD sont à votre disposition pour en parler.

* **Nos contrôles qualité**

Nous vous rendrons visite ou vous contacterons régulièrement afin de nous assurer du respect de nos engagements. Nous vous remercions par avance de votre collaboration. Elle nous est précieuse pour veiller à améliorer sans cesse la qualité de nos interventions.

* **Le classeur de liaison**

Nous laissons à votre domicile un classeur de liaison. Il récapitule toutes les données utiles pour assurer les prestations que vous nous avez demandées. Ce dossier est utilisable par vous-même bien sûr, les membres de votre famille, vos assistantes CAPAD et l’ensemble des professionnels éventuellement appelés à intervenir auprès de vous (assistantes sociales, infirmières, kinés, médecins…). Ce n’est pas un dossier médical, il ne contient aucune information confidentielle.

* **Les conditions de nos services**

Elles sont détaillées dans le contrat que nous avons signé ensemble. Celui-ci définit en particulier les prestations que nous assurons, les fréquences, les horaires, les tarifs, les conditions de paiement, les relations avec nos collaborateurs.

L’organisation administrative **CAPAD**

* Un certain nombre de démarches administratives permettent éventuellement de vous faire bénéficier d’aides financières. Si ce point n’a pas encore été traité, n’hésitez pas à l’évoquer avec les personnes responsables du centre. Ils vous conseilleront.
* Sachez également que c’est vous et vous seul qui décidez du choix de vos professionnels de santé, médecins, infirmières, pharmaciens, kinésithérapeutes,... Nous n’interviendrons qu’auprès de ceux que vous nous aurez désignés si cela est opportun.

Pour vous assurer le meilleur service, notre centre est informatisé. C’est pourquoi nous vous précisons que :

* Les données concernant la personne peuvent faire l’objet d’un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés,
* La personne prise en charge a le droit de s’opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée,
* Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l’information médicale dans l’établissement ou service et sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres,
* La communication des documents et données s’effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l’autorité judiciaire.

**Partie 2 : Charte Qualité**

**PRESERVER VOTRE AUTONOMIE AUSSI LONGTEMPS QUE POSSIBLE EST NOTRE MISSION**

**POUR CELA CAPAD S’ENGAGE A REALISER DES SERVICES PERSONNALISES DANS UN RESPECT DE QUALITE:**

* **Nous sommes en permanence à l’écoute de vos besoins et de leur évolution**
* **Nous proposons une assistance adaptée à vos attentes**
* **Nous nous déplaçons chez vous pour mieux comprendre votre demande**
* **Nous respectons votre quotidien et votre cadre de vie**
* **Nous établissons une relation privilégiée avec vous basée sur notre proximité.**
* **Nous vous apportons une information complète et immédiate**
* **Nous respectons les horaires et fréquences d’intervention que vous avez choisis**
* **Votre assistante sera remplacée et vous serez avertie du changement en cas d’absence de cette dernière**
* **Nos services sont à votre disposition tous les jours de l’année (365jours/365)**
* **Notre permanence est à votre écoute 24h/24**
* **Des professionnels vous assistent et vous répondent**
* **Les compétences de notre personnel évoluent pour mieux vous satisfaire**
* **Nous vérifions et améliorons la qualité de service que nous vous apportons**
* **Nous assurons la coordination avec votre médecin, votre infirmière…**
* **Un contrat nous engage envers vous**
* **Notre personnel s’engage à respecter votre vie privée dans le cadre du secret professionnel**

**La charte des droits et libertés de la personne accompagnée (personne âgées ou dépendante) est jointes à ce livret**

**Partie 3 : Les droits et devoirs**

**Vos droits et vos devoirs :**

Voici un mémo de vos droits et devoirs. Il a pour intérêt de souligner que la sphère privée, de votre domicile, est également le lieu de travail de l’assistant(e) que vous avez sollicité(e).A ce titre, au-delà des engagements contractuels, il est indispensable de se rappeler les fondamentaux relationnels.

1. **Respect du contrat**

**Vos droits**

* Le bénéficiaire est assuré de l’intervention d’un personnel qualifié et adapté.
* Garantie d’un(e) assistant(e) recruté(e) dans le respect des obligations légales et réglementaires et selon une procédure professionnalisée.
* Garantie d’un(e) assistant(e) bénéficiant d’une formation professionnelle permanente et adaptée.
* Le centre CAPAD s’engage à réaliser les prestations conformément aux standards de qualité en fonction des tâches à accomplir et des besoins exprimés par le bénéficiaire.
* Le bénéficiaire a la possibilité de suspendre ou de modifier la prestation dans le respect des délais indiqués dans le contrat.
* Le centre CAPAD s’engage à traiter toutes les réclamations qui lui seront transmises.
* Le centre CAPAD garantit la réalisation de toute prestation préalablement payée.

**Vos devoirs**

* Le bénéficiaire s’engage à respecter la mission confiée telle que définie au contrat :
* Ne pas faire effectuer des prestations hors du champ de compétence de l’assistant(e) et /ou non prévues dans le contrat.
* Le bénéficiaire s’engage à signaler au centre CAPAD tout changement susceptible de modifier la mission ou le planning d’intervention dans un délai de 48h.
* Les congés ou les remplacements ne doivent pas être gérés en direct entre le bénéficiaire et l’assistant(e).
* Le bénéficiaire s’interdit d’employer de manière directe ou indirecte tout(e) assistant(e) du centre CAPAD.

1. **Respect de l’hygiène et de la sécurité**

**Vos droits**

* Les assistant(e)s s’engagent à adopter une tenue vestimentaire et une présentation correcte.
* Les assistant(e)s s’engagent à respecter les règles d’hygiène et de sécurité élémentaires, transmises à l’embauche par la société CAPAD.
* Les assistant(e)s ont l’interdiction de fumer au domicile du bénéficiaire.

**Vos devoirs**

* Le bénéficiaire doit veiller à ce que son domicile soit accessible et conforme aux règles d’hygiène et de sécurité (ex: système électrique).
* Le bénéficiaire s’engage à mettre à disposition des assistant(e)s les matériels et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation et doit vérifier le bon état et la conformité de ces matériels ou produits aux normes de sécurité (ex : stockage des produits).
* Le bénéficiaire doit tenir éloignés ou attachés les animaux dangereux lors des interventions. Il doit veiller à ce que leurs vaccinations soient à jour.
* Le bénéficiaire doit informer l’assistant(e) de toute défectuosité d’un appareil ou d’une installation, ainsi que toute situation dangereuse pour l’intervenant.

1. **Respect de la personne**

**Vos droits**

* Le centre CAPAD garantit le respect de l’intimité et de la dignité des personnes prises en charges.
* Le centre CAPAD garantit le respect des convictions philosophiques, politiques ou religieuses des bénéficiaires.
* Les assistant(e)s doivent faire preuve d’amabilité, de courtoisie et de politesse au cours de leurs prestations.

**Vos devoirs**

* Le bénéficiaire doit respecter l’intimité des assistant(e)s.
* Le bénéficiaire s’engage à adopter à l’égard des assistant(e)s, une attitude répondant aux principes usuels de respect et de politesse et ne manifester aucun acte de discrimination.
* Le bénéficiaire s’interdit toutes violences verbales, psychologiques (harcèlement moral), physiques ou sexuelles envers les assistant(e)s.
* Le bénéficiaire ne doit pas faire effectuer à l’assistant(e) des taches dévalorisantes.
* Le bénéficiaire doit permettre à l’assistant(e) de prendre un verre d’eau sur son lieu de travail.
* Le bénéficiaire doit permettre à l’assistant(e) l’accès à ses toilettes.
* Le bénéficiaire doit mettre à la disposition de l’assistant(e) un endroit lui permettant de se changer et de ranger ses affaires.
* Le bénéficiaire doit permettre à l’assistant(e) d’être joint au téléphone pour des raisons professionnelles.

**Partie 4 : Le règlement de fonctionnement**

**Article 1 – OBJET**

En application de la loi n°2002 du 2 janvier 2002 article 4I, II, article 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002 et de la loi 2005-102 du 11 février 2005 article 39 I du Journal Officiel du 12 février 2005, votre centre CAPAD fixe ci-après :

* Les règles générales et permanentes du fonctionnement du service de maintien à domicile.
* Les règles qui permettent d’assurer une totale transparence de fonctionnement vis-à-vis des bénéficiaires de la structure.
* Les modalités de fonctionnement du conseil de la vie sociale.

Ce règlement est affiché dans le centre.

**Article 2**

Le service s’engage à respecter la dignité et l’intégrité de la vie privée de ses bénéficiaires en respectant la charte de qualité du réseau CAPAD (se référer à la charte de qualité inscrite dans ce livret).

(alinéa 1 de l’article L311.3 du code de l’action sociale et des familles)

La sécurité est garantie de façon optimum par la mise à disposition d’un numéro d’appel de permanence 24h/24 à destination des bénéficiaires du centre CAPAD.

(alinéa 1 de l’article L311.3 du code de l’action sociale et des familles)

Une étude des besoins est effectuée avant toute prise en charge. Elle est réalisée par une personne responsable au sein de l’organisation du centre et est toujours validée par un professionnel de santé.

(alinéa 3 de l’article L311.3 du code de l’action sociale et des familles)

Le centre s’engage à respecter la charte de qualité des droits et libertés figurant dans le livret d’accueil bénéficiaire.

(alinéa 6 de l’article L311.3 du code de l’action sociale et des familles)

transmettre à celle-ci toutes informations sur son état de santé qui pourraient être utiles pour les besoins des dites prestations.

De même, le bénéficiaire ou ses ayants droit sera tenu informer immédiatement la Direction de toute allergie éventuelle à certains produits utilisés par la société CAPAD pour le cas d’une allergie viendrait à apparaitre ».

La nature et les conditions d’intervention étant personnalisées et contractualisées sur l’avenant du contrat bénéficiaire.

Les conditions d’attribution de personnel sont contractualisées à l’article 9 alinéas 1,2,3 du même contrat bénéficiaire à savoir :

* En cas de litige avec le personnel de la société CAPAD, le bénéficiaire ou son entourage devra prendre contact avec la Direction pour envisager toutes solutions utiles.
* Le bénéficiaire se réserve le droit de refuser l’intervention d’un membre du personnel de la société CAPAD si celui-ci ne convient pas à ses attentes. Dans ce cas, un courrier motivé sera adressé à la Direction de CAPAD.
* La société CAPAD fera en sorte d’apporter satisfaction au bénéficiaire. Il aura la faculté et non l’obligation de proposer une substitution de personnel intervenant ».

**Article 9**

Tous fais ou comportements violents sur les bénéficiaires du centre de la part de nos assistant(e)s sont susceptibles d’entrainer des procédures administratives et /ou judiciaires de la part de la Direction du centre.

**Article 10**

Le conseil de la vie sociale, conformément à l’article L 311.6 du code de l’action sociale et des familles, est constitué sous forme d’un questionnaire de satisfaction semestriel envoyé à tous les bénéficiaires du centre CAPAD dont les résultats sont analysés par la direction qui s’engage à mettre en place des actions correctives, si besoin.

**Article 11**

En cas de conflit non résolu avec la société CAPAD, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l’aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, il peut se renseigner auprès des Conseils généraux de Haute-Garonne, d’Ariège ou des Hautes-Pyrénées ou des DIRECCTE de Toulouse ou Foix. Pour faire valoir ses droits, le bénéficiaire ou son représentant légal doit adresser un courrier recommandé avec accusé de reception à la fois au conseil départemental et à l’ARS( direction générale ou délégation territoriale concernée) en spécifiant sur l’enveloppe «  Personne Qualifiée » et en motivant sa demande.

Conseil départemental de Haute Garonne 1 boulevard de la Marquette 31000 Toulouse

Conseil départemental de l’Ariège 5, rue Cap de ville 09000 FOIX

Conseil départemental des Hautes Pyrénées 6, rue Gaston Manent 65000 TARBES

Agence Régionale de Santé 10 chemin du raisin 31050 TOULOUSE cedex 9

**Partie 5 : Renseignements et démarches**

**Les aides financières**

Tout d’abord, sachez que le centre CAPAD est à votre disposition pour vous renseigner sur les aides financières possibles selon votre situation et vous conseiller dans vos démarches. Cependant, voici quelques informations utiles :

* **Si vous êtes en situation de handicap et âgé de 20 à 60 ans,** vous pouvez avoir droit à la prestation de compensation du handicap (PCH).

Il faut retirer un dossier à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), qui vous conseille et vous accompagne dans vos démarches.

* **Si vous êtes âgé d’au moins 20 ans et atteint d’une incapacité permanente égale ou supérieure à 80%** (ou de 50% à 79% en cas d’impossibilité de se procurer un emploi), vous pouvez avoir droit à l’Allocation aux Adultes Handicapées (AAH).

L’AAH est accordée par la CDAPH (Commission des droits et de l’autonomie des personnes handicapées). Se renseigner auprès de la Caisse d’allocations familiales (CAF) de votre département.

* **Si vous êtes retraité et âgé d’au moins 60 ans,** votre caisse de retraite ou votre mutuelle peut éventuellement financer une partie ou la totalité des dépenses liées aux services à la personne. La demande est à effectuer auprès de votre caisse de retraite ou de votre mutuelle.
* **Si vous avez 60 ans ou plus et si vous êtes de moins en moins autonome,** vous pouvez bénéficier de l’allocation personnalisée d’autonomie (APA). Elle est attribuée par le Conseil général de votre département, sous certaines conditions. Le dossier de demande est disponible dans plusieurs lieux : les services du Conseil général, le service social de votre commune ou le centre communal d’action sociale (CCAS), le centre local d’information et de coordination (CLIC) ou auprès de votre centre CAPAD. Le service social de la CARSAT peut vous conseiller, vous orienter et vous faire bénéficier d’aides financières adaptées à votre situation.

**A savoir :** Pour l’attribution de ces différentes aides, des professionnels spécialisés peuvent se rendre à votre domicile pour évaluer votre degré d’autonomie, recenser vos besoins et établir avec vous votre « plan d’aide » ou « plan de compensation ». Le montant des aides est calculé, après votre évaluation de vos besoins, en fonction de vos revenus ou de ceux de votre foyer, sur la base d’un barème.

**Madame, Monsieur,**

**Nous vous remercions**

**De faire confiance à CAPAD.**

**Croyez bien que vos besoins**

**Sont au centre de nos préoccupations.**

****