



CHARTRE QUALITE DE API À DOM

Toute personne a le **droit au respect** quels que soient sa **situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.**

API À DOM est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en **danger physique ou psychologique les personnes.**

Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communique auprès des **organismes ou autorités** ayant compétence pour recevoir ces informations.

RESPECT DE LA PERSONNE

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de la société et à tout moment de la prestation de service.

Ce principe se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits de l'utilisateur en application avec la charte des droits et libertés de la personne âgée (annexée) :

- **le respect de la personne, de ses droits fondamentaux,**
- **le respect de ses biens,**
- **le respect de son espace de vie privée, de son intimité,**
- **le respect de sa culture et de son choix de vie.**

INFORMATION DÉTAILLÉE

L'organisme remet à la personne: Un livret d'accueil, les tarifs des différentes prestations, un devis gratuit détaillé dans lequel figure le coût horaire (simple et majoré) des interventions, l'ensemble des coûts y compris les frais d'adhésion ou de dossier, un contrat de prestation ou de mandat, une facturation lisible et claire, la liste des personnes qualifiées en cas de conflit.

Il informe la personne sur les aides financières potentielles extérieures dont elle peut bénéficier et estime le reste à charge le cas échéant.

Il donne les coordonnées de l'interlocuteur chargé du suivi de la situation.

PRESTATION INDIVIDUALISÉE

Un représentant de l'organisme examine la demande d'intervention, analyse les besoins et les attentes explicites ou implicites de la personne lors d'une visite à domicile (sauf exceptionnellement en cas d'urgence). Il étudie la « faisabilité » de celle-ci. S'il ne peut y répondre de manière adaptée et coordonnée, totalement ou partiellement, il oriente la personne vers un des autres organismes de proximité avec lesquels il a établi des collaborations de proximité.

S'il peut y répondre, il propose un plan d'intervention. En cas d'attribution d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de Prestation de Compensation du Handicap (PCH), il reprend les préconisations des plans d'aide (nombre d'heures, horaires et nature des prestations).

Un responsable de l'organisme présente à la personne aidée la ou les personnes qui interviendront à son domicile après avoir vérifié au préalable leurs aptitudes et compétences.



CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS

L'organisme garantit la continuité des interventions en assurant en mode prestataire le remplacement des intervenants habituels pendant les congés ou arrêts maladie. Il propose de nouveaux intervenants.

SUIVI INDIVIDUALISÉ DES INTERVENTIONS

La personne aidée ou les aides à domicile peuvent joindre l'organisme par l'intermédiaire d'un interlocuteur désigné ou de son remplaçant pendant l'amplitude horaire de l'ensemble des interventions. L'organisme apporte une réponse aux difficultés rencontrées.

L'organisme assure le suivi des interventions:

- En lien avec les autres intervenants, grâce notamment à la tenue d'un cahier de liaison,
- Avec une réactualisation à domicile au moins une fois par an et chaque fois que la situation le justifie,
- En collaboration avec les référents sociaux APA du Conseil général et PCH de la Maison Départementale des Personnes Handicapées pour un suivi régulier des interventions.

INFORMATION ET SOUTIEN DU PERSONNEL INTERVENANT À DOMICILE

L'organisme s'assure de la bonne connaissance et compréhension des règles déontologiques, des tâches à accomplir et des protocoles par les aides à domicile.

L'organisme associe les aides à domicile au suivi des situations. Il propose aux intervenants une formation continue adaptée aux besoins spécifiques des personnes aidées.

RESPECT DES PLANS D'AIDE

L'organisme respecte la nature, la fréquence et les horaires des prestations définis dans les plans d'aide APA ou PCH. En cas d'impossibilité ou de modification significative, il prévient la personne aidée, le référent social et le service d'Aide sociale du Conseil général le cas échéant.

Les intervenants de API À DOM S'engagent à :

- **A ne pas recevoir des usagers ou clients, toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.**
- **A signaler immédiatement à la direction de API À DOM tout risque matériel, physique ou de maltraitance de la personne aidée ainsi que les changements pouvant survenir dans son état de santé, son comportement, son hygiène,**
- **A préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne ;**
- **A veiller à la qualité de leur présentation physique (tenue,...)**
- **A être aimable, courtois, ponctuel et à informer de tout retard éventuel et exceptionnel**
- **A respecter l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile des personnes aidées, de travailler sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool et de recevoir des membres de sa famille ou des amis pendant les interventions ;**
- **A ne pratiquer aucun acte paramédical et à ne pas manipuler les personnes hospitalisées à domicile sans détenir la qualification requise.**
- **En cas de détention de clés du domicile de la personne aidée, avec son accord préalable et écrit, de ne pas les confier à aucun tiers que ce soit ou de ne les utiliser que dans le cadre d'un usage professionnel.**
- **A ne pas utiliser les appareils de communication de la personne aidée (téléphone, Internet,...) à des fins personnelles.**
- **A participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service et les autres relais des bénéficiaires.**