



LIVRET D'ACCUEIL

STELLA AIDE AUX FAMILLES

93 Avenue de Montolivet
13004 MARSEILLE

Tél : 04.91.34.95.49
Courriel : saf@stella-af.com
Site web : <http://www.stella-af.com>

Association loi 1901, créée le 25 février 1986
Arrêté d'autorisation du 13 juillet 2007
Label CAP HANDEO
N° SIRET : 343 814 075 000 10, Code NAF : 8810A
CCB

Ce livret d'accueil a été conçu afin de vous permettre de mieux connaître notre Association, ses missions, son fonctionnement, de répondre aux questions que vous pouvez vous poser et de vous fournir tous les renseignements utiles concernant notre structure.

Pour continuer à améliorer de façon continue nos services, nous restons très attentifs à vos commentaires, vos remarques et vos encouragements.

La direction et l'ensemble du personnel s'engagent dès à présent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté

Nous remplissons une mission d'aide et de maintien à domicile auprès de personnes âgées dépendantes, d'adultes handicapés, ainsi qu'une mission d'aide aux familles.

Ce livret d'accueil est accompagné des documents suivants qui vous seront présentés lors de notre première rencontre à votre domicile :

- Le règlement de fonctionnement
- La Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée Dépendante,
- La Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie,
- Les dix commandements pour le 3ème âge du Docteur AUDIER,

Les trois documents suivants vous seront remis lors de la présentation de l'intervenante

- Le document individuel de prise en charge
- La désignation de la personne de confiance
- Une enquête de satisfaction.

Ce livret d'accueil répond aux dispositions réglementaires suivantes :

- la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment ses articles 26 et 45,
- le code de l'action sociale et des familles et notamment son article L 311-4 relatif aux droits des usagers qui expose qu' « afin de garantir l'exercice des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. »
- Dans le cadre de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône et la Collectivité Territoriale de Corse les services compétents sont : GOMAD

SOMMAIRE

I - Présentation de Stella Aide aux familles	Page 3
II – Les services à votre disposition	Page 6
III- Organisation et fonctionnement	Page 5
IV – Confidentialité et accès à l'information	Page 7
V – Personne qualifiée	Page 7

I – PRÉSENTATION DE STELLA AIDE AUX FAMILLES

Stella aide aux familles est l'émanation d'une association créée en 1903, à vocation sociale : le Centre Féminin STELLA, à sa tête Madeleine SIMON, laïque consacrée, est entourée d'une équipe très dynamique. Les activités conduites étaient les suivantes :

- Un bureau de placement gratuit, rôle qui est maintenant dévolu au Pôle Emploi,
- Des cours professionnels gratuits à STELLA afin de procurer aux ouvrières des connaissances techniques supplémentaires, ainsi qu'une culture générale,
- Une société de secours mutuel précurseur de la Sécurité Sociale,
- Une caisse de crédit mutuel dont le principal service était celui d'une caisse d'épargne,
- Une bibliothèque,
- Des conférences et des cercles d'études.

Ces activités évoluent au cours du siècle et en 1982, une section d'aides ménagères est créée au sein du centre de promotion sociale STELLA qui dispensait des formations auprès d'un public de femmes de faible niveau scolaire afin de leur permettre d'accéder à un emploi.

En 1986, afin de simplifier le fonctionnement et vu le succès obtenu, cette activité devient association à part entière sous le nom de : **STELLA AIDE AUX FAMILLES**

Depuis plus de trente ans, nous sommes restés fidèles à nos valeurs fondatrices dont nos statuts se font le reflet :

« L'association a pour objet de rendre service aux familles, en particulier au travers de l'aide à domicile, d'assurer une intervention individualisée envers les plus faibles et les plus dépendants dans le respect de leur choix de vie, notamment en établissant avec eux une évaluation multidimensionnelle des besoins, afin d'offrir des prestations de qualité, répondant à leur demande.

Dans toutes ses activités, l'association s'inspire de la conception chrétienne de l'Homme et de la société. »

Nous intervenons dans le cadre de prestations de services, cela signifie que **l'association est employeur des personnes qui interviennent à votre domicile,**

Ce qui confère :

- Aux salariés un certain nombre d'avantages liés au droit social, évite la précarisation (souvent présente lorsque les particuliers sont eux-mêmes employeurs) et permet une progression dans l'emploi.
- Aux bénéficiaires une assurance de qualité, de professionnalisme et de suivi.

II – LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Association d'aide à domicile, nous intervenons auprès de personnes en perte d'autonomie afin d'assurer leur maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles. Notre expérience est ainsi mise à contribution chaque jour.

Nos prestations sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées et ont pour ambition de s'adapter dans le temps à l'évolution de vos besoins.

- Les aides à domicile et assistantes de vie réalisent et aident à l'accomplissement des activités domestiques (ménage, courses, repas, repassage, entretien du linge) et administratives. Elles assistent et soulagent les personnes qui ne peuvent plus effectuer les actes ordinaires de la vie courante. Elles sont un soutien dans votre vie quotidienne et un lien avec l'extérieur. Elles assurent le maintien du lien social et favorisent l'échange entre les divers intervenants au domicile (aidant familial, professionnel...) et l'association.
- Les auxiliaires de vie sociale interviennent auprès de grands dépendants.
- Les hommes toutes mains interviennent dans le cadre de l'aménagement du logement. Ils posent au domicile des personnes ayant des difficultés motrices des barres d'appui, siège de douche et autres adaptations nécessaires pour leur sécurité. Ils réalisent de petits travaux de dépannage et de bricolage ne nécessitant pas l'intervention d'entreprises spécialisées. Ils effectuent les gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, véranda...) que n'effectuent pas les aides à domicile.
- La coiffeuse et l'esthéticienne interviennent à votre domicile avec leur matériel.
- Le jardinier entretient votre espace vert avec votre matériel.
- L'accompagnateur vous permet grâce à notre véhicule d'effectuer en toute sécurité vos courses, visites ou promenades.

Les relations avec la famille et les proches seront favorisées pour garantir votre confort et votre bien être.

Notre intervention se fait dans le respect **des droits et libertés individuels** des personnes que nous prenons en charge. En ce sens, nous sommes vigilants au respect par notre personnel des dispositions législatives et réglementaires qui assurent à toute personne prise en charge :

- *Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;*
- *Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile ;*
- *Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, adaptés à son âge et à ses besoins ;*
- *La confidentialité des informations la concernant ;*
- *L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge ;*
- *Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;*
- *La participation directe (ou avec l'aide de son représentant légal) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.*

(Article L 311-3 du code de l'action sociale)

III – ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE STELLA AIDE AUX FAMILLES

Notre partenariat

Nous sommes conventionnés par toutes les Caisses de retraites, par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône et par la Caisse Primaire Centrale d'Assurance Maladie. Nous sommes également habilités au titre de l'Aide Sociale.

Nous intervenons principalement auprès de personnes dépendantes qui ne sont plus en mesure d'effectuer seules les actes essentiels de la vie quotidienne.

Notre service social a pour mission de vous accompagner dans vos demandes.

Les intervenants sociaux se déplacent à votre domicile pour évaluer avec vous en fonction de vos besoins le mode de prise en charge le plus adapté. Ils effectuent toutes les démarches administratives nécessaires à l'établissement de votre dossier de prise en charge afin que vous puissiez accéder à vos droits.

Les formalités administratives

Afin de procéder à l'établissement de la prise en charge auprès de votre caisse de retraite, du Conseil Départemental ou de la MDPH, nous sommes dans l'obligation de constituer un dossier comprenant de nombreux documents personnels tels que relevés bancaires ou postaux, relevés de compte ou de liaison de la Caisse d'épargne, avis d'imposition ou non-imposition, attestations fiscales et relevés des caisses de retraites... Ces informations sont indispensables et doivent être remises avec votre dossier de demande de prise en charge (sous forme de photocopie).

Le dossier de première demande ainsi que tous les dossiers de renouvellement seront établis à votre domicile. Une intervenante sociale de l'association le fera avec vous.

Si vous avez des demandes spécifiques (aide au logement, problème de budget, adaptation du logement ...), une conseillère en économie sociale et familiale se rendra à votre domicile afin de vous aider dans vos démarches. Toutes ces démarches sont réalisées à titre gratuit.

Si besoin, vous pouvez contacter le service émetteur de votre prise en charge ou gestionnaire de votre dossier. Les coordonnées de ces différents services sont à votre disposition sur simple appel téléphonique de votre part.

Mode d'intervention

Conformément à nos engagements, nous assurons la continuité du service y compris pendant les périodes de congés.

Nous nous engageons :

- A intervenir au plus tard dans la semaine qui suit la réception du plan d'aide (ou de la prise en charge)
- Pour les sorties d'hospitalisation ou les retours à domicile non anticipés et pour un signalement spécifique émanant de travailleurs sociaux, nous nous engageons à intervenir dans les plus brefs délais.
- En cas d'urgence pour les actes essentiels de la vie courante, le remplacement sera fait sans délai.

Dans le cadre d'une intervention d'urgence il se peut que la demande de prise en charge aboutisse à un rejet. Le bénéficiaire aura alors le choix entre l'arrêt immédiat de nos interventions ou le maintien des vacances à sa charge intégrale.

- A adapter le temps de présence de la salariée qui interviendra en fonction de votre état de santé et de vos besoins (repas – sorties – courses - accompagnement ...)
- A prendre en compte votre avis avant toute modification des conditions d'intervention.
- A intervenir les fins de semaine si tel est votre besoin.

Un numéro de portable pour les appels d'urgence en fin de semaine et les jours fériés est à votre disposition. Il vous permettra de joindre la personne d'astreinte qui pourra répondre à votre demande (appel possible sur ce numéro du vendredi 18H au lundi 8H et les jours fériés).

☞ Ce numéro est à disposition des personnes pour qui nos interventions sont requises le week-end, il est à utiliser uniquement en cas d'urgence

☞ L'urgence s'entend pour les actes essentiels de la vie courante (l'aide ou la prise des repas lorsque le bénéficiaire est dans l'incapacité de s'alimenter seul).

En cas d'absence non prévue de la salariée qui intervient chez vous le week-end ou un jour férié, la responsable que vous aurez au téléphone contactera une aide à domicile pouvant assurer le remplacement.

Mode de financement

Votre dossier de demande de prise en charge, constitué par nos soins est déposé soit auprès de votre caisse de retraite principale soit auprès du Conseil Départemental, soit auprès de la MDPH.

Un calcul du coût de la prise en charge est effectué alors en fonction de vos revenus par les services compétents.

Vous recevrez à votre domicile un accord de prise en charge mentionnant le nombre d'heures attribuées mensuellement et la participation financière restant à votre charge pour une heure de travail (sachant que nos interventions ne peuvent être inférieures à deux heures consécutives sauf pour les actes essentiels de la vie courante)

Vous devrez alors vous acquitter de cette participation auprès de nos services. La partie financée par votre caisse de retraite ou par le Conseil Départemental est versée directement à l'association. Les interventions seront interrompues durant une période d'hospitalisation pour le bénéficiaire concerné par la prise en charge (sauf MDPH) car les caisses émettant votre prise en charge ne financent pas les interventions dans ce cas.

Un document individuel de prise en charge, formalisant l'ensemble des éléments relatifs à votre prise en charge vous sera alors remis. Il sera signé par vous ou votre représentant légal.

Notre association accepte également le paiement par Chèque Emploi Service Universel (CESU) à hauteur du montant de la prestation dispensée.

Conditions de facturation

Pour évaluer le nombre d'heures réalisées mensuellement par notre personnel et calculer ainsi la participation financière restant éventuellement à votre charge, il est demandé au personnel intervenant à votre domicile soit d'enregistrer leurs horaires d'intervention par le biais de votre ligne téléphonique sur le système DOMIPHONE prévu à cet effet, soit de vous faire signer une feuille de présence à la fin de chaque intervention.

Les heures qui vous seront facturées sont les heures réellement effectuées à votre domicile. Nous émettons une facture mensuelle représentant le montant de votre participation.

Vous recevez au mois de février un état annuel de vos paiements sur l'année écoulée que vous pourrez joindre à votre déclaration d'impôts.

Si vous ne vous acquittez pas régulièrement du montant de votre participation nous nous réservons la possibilité d'interrompre nos interventions après deux relances restées sans réponses, nonobstant le risque de mise en demeure.

En effet la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) du 4 août 2008 modifie les délais de paiement codifiés à l'article L441-6 du code du commerce.

Elle fixe à partir du 1^{er} janvier 2009 un délai maximum de paiement de 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que le retard de paiement d'une facture à son échéance fait courir, conformément à nos conditions générales de prestations de service, des intérêts de retard d'un montant égal à 15%.

Vous trouverez ci-annexé le coût horaire de toutes les prestations proposées.

Assurance

Les détériorations causées par nos salariés devront être signalées dans les 48 heures au secrétariat. Elles doivent être décrites dans deux courriers distincts : l'un établi par le bénéficiaire et l'autre par le salarié.

Notre association a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile-défense auprès de la MAIF. « Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité que peut encourir la collectivité en raison des dommages corporels, matériels et/ou immatériels causés à un tiers et résultant d'événement de caractère accidentel ».

L'association a également souscrit une assurance spécifique (auto-mission.) auprès de la MAIF venant en complément de celle du salarié.

Les coordonnées précises de la compagnie d'assurance pourront vous être fournies sur demande.

IV – CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS À L'INFORMATION

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (RGPD).

Les données médicales sont transmises au médecin responsable et sont protégées par le secret médical.

Les données sociales sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel social et administratif.

Toute personne prise en charge peut exercer son droit d'accès et de rectification. La demande de communication des informations relève de la direction.

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.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité vous est donnée de contacter le référent CNIL de l'Association.

V – PERSONNE QUALIFIÉE

La mission de la personne qualifiée est de vous aider à faire valoir vos droits au sein de l'association. En tant que bénéficiaire d'une prestation vous pouvez y avoir recours, lorsque vous n'avez pas pu obtenir satisfaction (ou pour toute réclamation), après avoir tenté de faire valoir vos droits auprès du service.

La liste officielle des personnes qualifiées (en vertu de l'article L 311-5 et suivant du CASF) nommées conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'ARS, pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale est la suivante :

Monsieur Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « un autre regard ».

Madame Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut Régional du travail social PACA-Corse.

Madame Sylvie GAUTHIER, coordinatrice INTERPARCOURS

- La MDPH 0800 814 844 pourra vous communiquer leur coordonnées
- Téléphone d'urgence en cas de maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : 39.77.

- Mode de saisine par mail : personne.qualifiee13@gmail.com

Si une solution amiable n'a pu être trouvée, vous pouvez contacter les tribunaux compétents.

Les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif ou judiciaire.

+ MEDiateur Convention en cours

VI -LE PERSONNEL

CONSEIL D'ADMINISTRATION – SON BUREAU -

- Président : M. Alain BEVERAGGI
- Secrétaire général : M. Sébastien SCHWARTZ
- Trésorier : Mme Nelly EMILE

PERSONNEL ADMINISTRATIF

- Directrice : Mme Nicole LONG-MARTEL
- Assistante de Direction : Mme Annick PALOMARES

Secrétariat – accueil : Mme Marie-Ange SARRAZIN

Chargées des évaluations sociales : Mme Célia BERTRAND
Mme Marion BRUN
Mme Michèle KLA
Mme Valérie SAVAUX

Mme Colette BOULLE pour Ajaccio

Les assistantes : Mme Marie-Josée DOMENECH
Mlle Cécile DUMAND

Chargée du pôle handicap : Mlle Anaïs CHAOUCH

Chargée de mission : Mme Michèle VOLPE

- Comptabilité : M. Philippe ISOUARD
M. Cédric GARZINO

PERSONNEL D'INTERVENTION À DOMICILE

- 200 « aides à domicile »
- 2 hommes toutes mains
- 1 coiffeuse
- 3 accompagnateurs

Mise à jour avril 2019