

LIVRET D'ACCUEIL
HENDAIA HOME SERVICES

TEL : 05.59.63.46.60

73 boulevard du Général de gaulle 64700 HENDAYE

hendaiahomeservices@hotmail.fr

www.hendaiahomeservices.fr

SARL

Siège social : 73 boulevard du Général de Gaulle 64700 Hendaye.

RCS 521 030 445 de Bayonne -APE 9609Z - Agrément SAP521030445

LIVRET D'ACCUEIL

Chère Cliente, cher Client,

Vous avez choisi de faire confiance à HENDAIA HOME SERVICES et nous vous en remercions.

Les valeurs essentielles de notre équipe : l'écoute, le respect, l'efficacité et l'honnêteté sont les clefs de notre pérennité et la garantie pour vous de la Qualité de nos missions.

HENDAIA HOME SERVICES vous assure un service réactif et continu.

Ce livret d'accueil vous est destiné et a pour but de répondre à vos questions et de vous aider à mieux nous connaître. Cependant nous restons disponibles et à votre écoute, soit par téléphone, soit dans nos locaux où un espace vous est dédié, ou encore à votre domicile si vous le souhaitez.

Céline LAFOURCADE

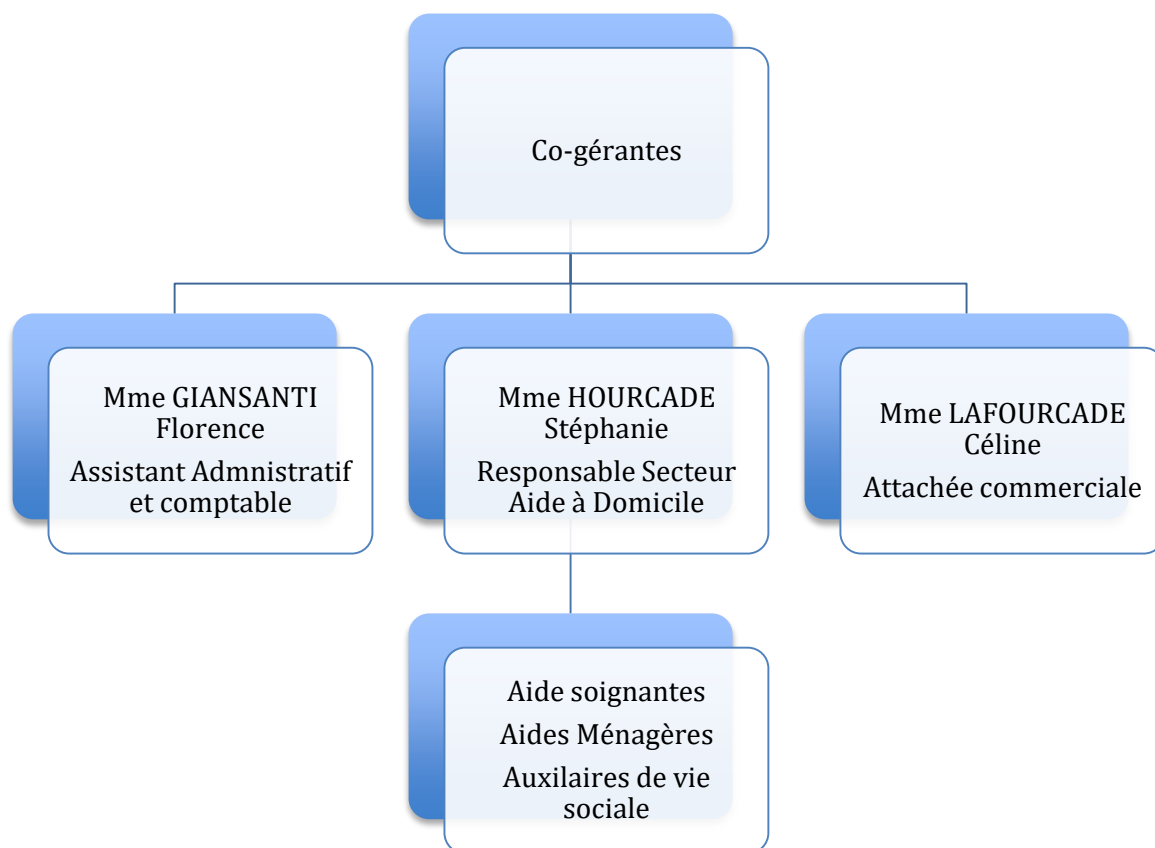
Stéphanie HOURCADE

Florence GIANANTI

SOMMAIRE

Organigramme	4
Nos salariés et nos valeurs	5
Nos modes d'intervention	6
Nos prestations	7
Nos tarifs	8
Les modes de paiement	9
Aides financières et prises en charge	10-11
Organisation de l'intervention	12
Annexes	13

ORGANIGRAMME de HENDAIA HOME SERVICES



NOS SALARIES & NOS VALEURS

RECRUTEMENT DES SALARIES

- - selon niveau de formation
- - selon zone géographique
- - vérification des compétences
- - vérification du casier judiciaire

Notre personnel est encadré, motivé et professionnel. Nous mettons un point d'honneur à la qualité du service rendu

TROIS VALEURS FONDAMENTALES SONT RETENUES :

1. Le respect de la dignité et de la liberté de l'être humain, qui contribue au développement d'un projet de vie et d'un projet d'aide librement consentis par chaque client.
2. La compétence professionnelle. De plus, chaque intervenant a le devoir de maintenir et d'améliorer ses compétences tout au long de son exercice professionnel.
3. La responsabilité professionnelle. Elle implique un engagement professionnel et personnel ainsi que la capacité à prendre des décisions, à pouvoir donner les motifs de ses actes et à être jugé sur eux.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- ▪Les aides ménagères : expérience professionnelle
- ▪Les assistantes de vie
- ▪Les auxiliaires de vie sociale : DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) ou niveau équivalent

Chaque salarié a une formation PSC1 : Prévention Secours Civiques (1ers secours) soit validée, soit en cours de validation.

HENDAIA HOME SERVICES 73 boulevard du Général de Gaulle 64700 HENDAYE.

NOTRE MODE D'INTERVENTION

SERVICE PRESTATAIRE

HENDAIA HOME SERVICES est l'employeur, vous êtes déchargé de tous soucis administratifs. Nous mettons à votre disposition nos propres salariés et nous assumons les responsabilités d'employeur.

Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de services reste l'employeur.

Avantages :

1. Les responsabilités d'employeur sont assurées par la société Hendaia Home Services
2. Possibilité de rompre ou de suspendre le contrat en respectant un délai minimal à tout moment et sans frais
3. Personnel encadré par l'entreprise
4. Assurance et dommage couvrant les incidents causés par le personnel

Contraintes :

1. Pas de choix de l'intervenante avec possibilité de roulement
2. Respect du délai de prévenance en cas de rupture ou de suspension du contrat

NOS PRESTATIONS

LES SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Ménage

Préparation des Repas

Préparation de repas à domicile Aide aux courses

Entretien et Repassage de votre linge

Aide dans les Démarches Administratives

LES SERVICES AUX PERSONNES AGEES, HANDICAPEES, OU DEPENDANTES

1- Accompagnement de la personne dans les activités de la vie quotidienne :

- Aide à la toilette,
- Accompagnement à la prise de médicaments préparés, Aide au lever et au coucher : change, habillage, transferts,

2- Dans leurs déplacements :

3- Promenades et sorties (voisinage, cinéma, musée, club de loisirs)

4- Compagnie, lecture, jeux de société et de mémoire

5- Assistance aux démarches administratives,

6- Accompagnement aux rendez vous (médecins etc...),

Nous sommes en relation permanente avec les équipes de soins.

NOS TARIFS exprimés en €uros et TTC

SERVICE PRESTATAIRE :

Avant / Après déduction fiscale

Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de services reste l'employeur.

- Services de la vie quotidienne	25.00 €	12.50 €
Services aux personnes dépendantes	25.00 €	12.50 €
Prestations ponctuelles	35,00 €	17,50 €
Aide dans les démarches administratives	50,00 €	25,00 €

Le dépassement d'horaire est facturé au quart d'heure.

Le déplacement de votre intervenant, soit 6 minutes, est compris dans le temps de chaque prestation.

- Frais d'utilisation de véhicule	0,70 €/km	0,35 €/km
-----------------------------------	-----------	-----------

- Majoration des tarifs : Dimanche et jours fériés de 50%, 1^{er} mai de 100 %.

- Les frais de gestion des CESU (2%) sont à la charge du client. Tout règlement par CESU ne peut dépasser le montant de la facture.

AVANTAGE FISCAL :

À condition d'avoir effectué sa [déclaration](#), HENDAIA HOME SERVICES peut faire bénéficier ses clients d'avantages fiscaux.

Le client particulier peut bénéficier ainsi d'une [réduction ou un crédit d'impôt](#) sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite d'un plafond de **12 000 €** par an (ou **15 000 €** s'il s'agit de la 1^e année d'imposition du client).

Devis gratuit pour toute prestation

LES MODES DE PAIEMENT

LA FACTURE

La facture parvient au client ou son représentant légal durant la première semaine du mois suivant par :

- courriel
- ou courrier

LE PAIEMENT

Le paiement de la facture se fait principalement par chèque ou bien par Virement ou CESU pré financé.

Une attestation fiscale annuelle est délivrée par la Société Hendaia Home Services.

AIDES FINANCIERES ET PRISES EN CHARGE

LE CONVENTIONNEMENT CNAV

Il intervient pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5 et 6) et diverses caisses de retraite.

L'ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE (APA)

Elle est financée par le Conseil Général destinée aux personnes de plus de 60 ans, résidant en France, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). Le dossier est à retirer dans votre CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)

LE DISPOSITIF ARDH (AIDE AU RETOUR A DOMICILE APRES HOSPITALISATION)

Ce dispositif de la CNAV finance les aides à domicile pour un retour à domicile après une hospitalisation pendant une durée limitée pour une personne de plus de 60 ans temporairement dépendante. Le dossier est monté par l'assistante sociale de l'hôpital.

LA HAD (HOSPITALISATION A DOMICILE)

Cette convention entre HENDAIA HOME SERVICES et la HAD intervient pour notamment les soins palliatifs et les sorties précoces d'hospitalisation.

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH)

Elle est financée par le Conseil Général, permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne handicapée résidant en France, âgée de 20 à 60 ans.

Cette prestation couvre les aides humaines, les aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule), aides animalières. Il est possible de bénéficier de la PCH à domicile, il faut s'adresser à la MDPH.

LA CPAM

- Secours Urgence : Sur ses fonds d'action sanitaire et sociale, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie peut accorder à ses assurés des aides financières en fonction de leur situation personnelle (ressources) et familiale (composition du foyer). Il faut s'adresser à la CPAM.

- Soins Palliatifs : L'Etat de santé de l'un de vos proches nécessite une prise en charge en soins palliatifs et celui-ci souhaite rester à son domicile. L'assurance maladie peut vous apporter une aide financière, sous certaines conditions, grâce aux fonds dédiés spécifiquement à ces soins.

LE CHEQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) PREFINANCE

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Général ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de Services à la Personne.

LES CHEQUIERS «SORTIR PLUS»

Sur simple demande, il est fourni pour tout retraité AGIRC, ARRCO de plus de 80 ans : exemple 2009, 3 chéquiers de 150€ par an pour un coût de 50 euros.

AUTRES FINANCEMENTS :

Veillez contacter mutuelles, assurances

ORGANISATION DE L'INTERVENTION

Présentation de l'intervenante :

Nous présentons chaque intervenante avant chaque mission d'aide à la personne. Nous donnons automatiquement le nom et prénom de l'intervenante ainsi que sa qualification.

Une fiche de mission est remise à chaque intervenante contenant les modalités d'intervention.

Horaires et continuité de service :

Les aides à domicile interviennent du lundi au vendredi de 8H à 21H. Une prestation pourra être assurée le samedi et le dimanche pour les personnes isolées les plus dépendantes.

Evaluations et Enquêtes :

Le suivi de la mission sera assuré par la responsable Secteur d'Aide à domicile : Madame HOURCADE Stéphanie.

Une visite annuelle au domicile des bénéficiaires est organisée afin d'évaluer la satisfaction du client et afin de réajuster les besoins du bénéficiaire si nécessaire.

Enquêtes de satisfaction :

Une enquête de satisfaction est effectuée auprès de tous nos bénéficiaires en fin d'année.

Coordination de l'intervention :

Un cahier de liaison est mis en place chez les bénéficiaires en perte d'autonomie.

Réunions :

Des réunions entre intervenants et responsables de la structure et éventuellement avec nos partenaires sont réalisées afin de faire le point sur les situations rencontrées.

ANNEXES

- Numéros d'urgence
- Charte des droits et libertés de la personne prise en charges
- Règlement de fonctionnement :
- Liste des personnes qualifiées prévue à l'article I.311-5 du code de l'action sociale et des familles, à laquelle le bénéficiaire peut avoir recours en cas de conflit

NUMEROS URGENCE

NOMS	NUMEROS
SAMU	15
POLICE	17
POMPIERS	18
SOS MEDECIN	3624
CENTRE ANTI POISON	05.56.96.40.80
ECOUTE SANTE	0 800 150 160
SOS AMITIE	05.59.02.02.52
SOS PSYCHIATRIE	05.59.44.35.35
SOS SUICIDE	01.40.44.46.45

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1^{er} - 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. 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. 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.
3. 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

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 personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

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.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir et d'organiser les relations entre HENDAIA HOME SERVICES, le bénéficiaire et l'aide à domicile.

Nous garantissons à toute personne auprès de laquelle nous réalisons une intervention, l'exercice de ses droits et libertés individuelles dans le respect des droits des personnes (Article L311-3 du Code de l'Action Sociale des Familles).

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1- Accueil :

L'accueil des usagers dans nos locaux se fait du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00 ou en appelant au 05.59.63.46.60.

Les week end et les jours fériés nos bureaux sont fermés mais nous sommes joignables à ce même numéro.

Si nous ne sommes pas en mesure de répondre favorablement à votre demande, nous vous indiquerons les coordonnées d'organismes compétents.

2- Le traitement de votre demande :

Toutes les demandes sont enregistrées et font l'objet d'une évaluation des besoins.

Cette analyse est effectuée en règle générale à votre domicile ou bien par téléphone.

Pour les demandes émanant de prescripteurs sociaux ou médicaux, l'analyse de la demande est le plus souvent effectuée par téléphone ou lors de réunion.

La mise en place de la prestation peut se faire dans les 48 heures suivant la réception de l'accord de prise en charge.

Un devis peut être établi précisant la participation financière à la charge de la personne aidée.

A l'issue de l'évaluation, nous vous proposons un contrat individuel d'intervention.

Vous disposez donc d'un délai de rétraction de 7 jours conformément à l'article L121-23 à L121-23 du Code de la Consommation.

3- Le contrat individuel d'intervention :

Le contrat individuel d'intervention précise les conditions particulières de l'intervention.

Il peut être résilié, sans pénalités financières, en respectant les délais fixés :

- En prévenant 48 heures avant, pour les contrat d'une durée de moins de 1 mois
- Un mois pour les contrats non reconductibles
- Deux mois pour les contrats reconductibles par tacite reconduction

Un avenant au contrat est effectué si modifications ont lieu.

4- Organisation de l'intervention :

4-1 L'organisation de l'intervention :

La société HENDAIA HOME SERVICES désigne ou les personnes qui réaliseront les interventions à domicile, en fonction des besoins, des compétences nécessaires et des disponibilités des intervenants.

4-2 Les emplois du temps :

Ils sont établis tous les débuts de mois par notre Responsable Secteur et nos aides à domicile, en fonction des besoins des usagers et des disponibilités des services.

Les dates et heures retenues avec l'utilisateur une fois planifiées sont donc respectées.

En cas d'indisponibilité de l'intervenant, nous vous prévenons immédiatement et nous recherchons avec vous une autre solution.

4-3 La fiche d'intervention :

Elle est établie et distribuée aux aides à domicile chaque début de mois pour le mois en cours.

Elle doit être signée par l'utilisateur (qui atteste ainsi que la prestation a bien été réalisée) et par l'aide à domicile à la fin de chaque prestation.

Les fiches d'intervention sont arrêtées chaque fin de mois et remises au service le

1^{er} jour ouvrable du mois suivant.

Elles serviront à établir un état récapitulatif mensuel des heures effectuées pour chaque aide à domicile et la facturation pour l'utilisateur.

5- Nature de la prestation à domicile

5-1 Tâches autorisées et non autorisées

<u>TACHES AUTORISEES</u>	<u>TACHES NON AUTORISEES</u>
<p><u>Aider à réaliser ou réaliser l'entretien du logement :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Enlever la poussière- Effectuer le rangement- Entretien du lit- Nettoyer les sols (balayer, aspirer, laver, cirer le parquet)- Nettoyer les meubles et bibelots- Entretien de la cuisine et des sanitaires- Nettoyer l'intérieur des placards- Nettoyer les plinthes- Laver les vitres- Nettoyer les escaliers	<ul style="list-style-type: none">- Décapage des portes et planchers, lessivage des murs et plafonds- Nettoyage des caves et greniers- Travaux présentant des risques (électricité, plomberie, hauteur importante, déplacement de mobilier ou objets lourds). <p>Nettoyage des escaliers autres que ceux à la charge du bénéficiaire.</p>
<p><u>Aide à réaliser ou réaliser l'entretien du linge</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Trier le linge- Laver les vêtements (à la main ou à la machine), le linge de maison (en machine)- Etendre et repasser le linge- raccommodage et petite couture- Lavage des draps au domicile ou à la laverie	<ul style="list-style-type: none">- Lavage des vêtements d'un tiers- Lavage du linge de maison à la main- Lavage des draps dans la baignoire

<p><u>Aider à réaliser ou réaliser les courses et vous accompagner dans vos sorties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire les courses dans les commerces de proximité ou accompagner aux courses. - Vous accompagner avec le véhicule de l'aide à domicile (chez le dentiste, docteur ...), une indemnité kilométrique vous sera facturée en fin de mois. 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire les courses pour un tiers
<p><u>Aider aux repas et à la prévention de la santé alimentaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De réaliser avec vous ou pour vous la composition de vos menus, dans la préparation et la prise des repas - Faire la vaisselle 	
<p><u>Aider à la toilette et à la prise de médicaments</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider à la toilette - Aider au lever et au coucher - Accompagner aux toilettes - Laver et changer si le bénéficiaire se souille - Aider à l'habillage et au déshabillage - Aider à la prise de médicaments lorsque le pilulier est prêt 	<ul style="list-style-type: none"> - Toilette complète, douche, bain - Couper les ongles - Préparation du pilulier

<u>Aides aux démarches administratives</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - Orienter vers les services compétents - Aider à la gestion des documents administratifs - Aider à la lecture ou au remplissage de documents administratifs simples 	<ul style="list-style-type: none"> - Tâches à caractère financier ou nécessitant la manipulation d'argent - Remplissage des feuilles d'impôts

La société HENDAIA HOME SERVICES fournira gants et blouses pour l'exécution de ces tâches, et l'utilisateur mettra à sa disposition tout produit et matériel nécessaire à son intervention.

5-2 L'aide à domicile n'a pas le droit de :

- D'effectuer à votre domicile des travaux qui lui sont personnels
- D'emporter à l'extérieur de votre domicile vos objets personnels ou des documents vous appartenant sans votre autorisation
- D'accepter ni cadeau ni gratification d'aucune sorte pendant et après leur travail
- D'accepter une somme d'argent en contrepartie de son travail car l'aide à domicile est salariée de l'organisme qui l'emploie.

7- Réclamations :

Pour toute réclamation, vous devez vous adresser à la société HENDAIA HOME SERVICES en précisant concrètement et par écrit les motifs du litige. Nous nous engageons à rechercher la meilleure solution avec vous. Nous vous adresserons un courrier vous confirmant le traitement de votre réclamation dans un délai maximum de 15 jours.

8- Enquête de satisfaction :

Nous vous consulterons par le biais d'une enquête de satisfaction concernant notre organisation du travail et le fonctionnement de nos services en fin de mission et en fin d'année (enquête annuelle).

9- Assurances :

Les aides à domicile doivent déclarer à leur assurance l'utilisation de leur véhicule en « trajet professionnel ».

La société HENDAIA HOME SERVICES contracte une Assurance Responsabilité Civile.

10- Urgences :

En cas d'impossibilité de pénétrer chez l'utilisateur, d'entrer en contact avec lui, sa famille son entourage proche, la société HENDAIA HOME SERVICES ou l'aide à domicile informera les pompiers.

Les frais causés par l'intervention des pompiers seront à la charge de l'utilisateur.

Si lors d'une prestation, l'aide à domicile décèle chez l'utilisateur des signes alarmants de détresse physique, elle en informe immédiatement le service. En dehors des heures d'ouverture, elle appelle le médecin traitant ou le service médical d'urgence.

11- Accueil de stagiaires :

Nous collaborons avec des organismes de formation des métiers de l'aide à domicile et accueillons donc des stagiaires.

Avec votre accord, une aide à domicile peut être amenée à exercer sa mission accompagnée d'un stagiaire.

12- Validité du règlement :

Ce règlement de fonctionnement sera révisé tous les 5 ans



PREFECTURE PYRENEES- ATLANTIQUES

Arrêté n °2014083-0012

signé par
La directrice générale adjointe de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, Anne
BOUYGARD, et le secrétaire général de la préfecture, Benoist DELAGE

le 24 Mars 2014

Administration territoriale des Pyrénées- Atlantiques
Agence Régionale de Santé

Arrêté modificatif conjoint du directeur de
l'agence régionale de santé d'aquitaine, du
préfet des pyrénées- atlantiques et du président
du conseil général des pyrénées- atlantiques
portant nomination des personnes qualifiées
des pyrénées- atlantiques



Le Directeur Général de l'Agence
Régionale de Santé d'Aquitaine



Le Préfet
des Pyrénées-Atlantiques



Le Président du Conseil général
des Pyrénées-Atlantiques

ARRETE MODIFICATIF CONJOINT
DU DIRECTEUR DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE D'AQUITAINE
DU PREFET DES PYRENEES-ATLANTIQUES
ET DU PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL DES PYRENEES-ATLANTIQUES
PORTANT NOMINATION DES PERSONNES QUALIFIEES DES PYRENEES-ATLANTIQUES

VU les articles L.311-5, L.312-1, R.311-1 et R.311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;

VU la loi n° 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du CASF ;

VU l'arrêté du 24 août 2012 portant nomination des personnes qualifiées dans les Pyrénées-Atlantiques ;

CONSIDERANT la demande de Monsieur Jean Claude AURY en date du 22 janvier 2014 sollicitant son retrait en tant que personne qualifiée ;

SUR propositions conjointes du Directeur de la Délégation Territoriale des Pyrénées-Atlantiques de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale des Pyrénées-Atlantiques, et du Directeur de la Solidarité Départementale des Pyrénées-Atlantiques ;

A R R E T E N T

ARTICLE PREMIER – La liste des personnes qualifiées des Pyrénées-Atlantiques, prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est modifiée comme suit :

LARRIERU	JOSEPH	6, rue Mendxka	64990 ST PIERRE D IRUBE
AMESTOY	SERGE	16, rue Du Pont	64700 HENDAYE
POSTAI	MARIE DOMINIQUE	1407, route de Baigts	64300 SAINT BOES
CREMACHI	JEAN CLAUDE	Quartier Campagne	64680 BUZIET
LUBESPERE	CHRISTIAN	Rés. Le QUINTAOU 67, rue de Jouanetote	64600 ANGLET

Agence Régionale de la Santé
Délégation Territoriale des
Pyrénées-Atlantiques
Cité administrative Boulevard
Tourasse CS 11604
64016 PAU-Cedex

Préfecture des Pyrénées-Atlantiques
Direction Départementale de la
Cohésion Sociale
Cité administrative
CS 57750
64075 PAU-Cedex

Conseil général des Pyrénées-
Atlantiques
Direction de la Solidarité
Départementale – Direction de
l'Autonomie
64, avenue Jean Biray
64058 PAU-Cedex 9

ARTICLE 2 – Les autres articles de l'arrêté du 24 août 2012 restent inchangés.

ARTICLE 3 – Les recours dirigés contre le présent arrêté peuvent être portés devant le Tribunal Administratif compétent, dans le délai de deux mois, à compter de la date de sa publication au recueil des actes administratifs de la Préfecture du département des Pyrénées-Atlantiques et au recueil des actes du Département des Pyrénées-Atlantiques.

ARTICLE 4 – La Directrice Générale Adjointe de l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, le Directeur de la Délégation Territoriale des Pyrénées-Atlantiques, le Secrétaire Général de la Préfecture des Pyrénées-Atlantiques, le Directeur Départemental de la Cohésion Sociale, et le Directeur Général des Services Départementaux des Pyrénées-Atlantiques sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture du département des Pyrénées-Atlantiques et au recueil des actes administratifs du Département des Pyrénées-Atlantiques.

Fait à Pau, le 24 MARS 2014

Le Directeur de l'Agence
Régionale de Santé
d'Aquitaine,

Pour le directeur général, et par délégation,


Anne BOUYGARD
Directrice générale adjointe
Directrice de la stratégie

Le Préfet des
Pyrénées-Atlantiques,

Pour le Préfet, et par délégation,


Benoist DELAGE

Le Président du Conseil
général des
Pyrénées-Atlantiques,


Georges LABAZEE

SARL HENDAIA HOME SERVICES

73 boulevard du Général de Gaulle

64700 HENDAYE

Tél : 05.59.63.46.60

Date de la demande d' aide : _____

Rencontre et entretien effectués par Mme : _____

Co-gérante de la Société HENDAIA HOME SERVICES.