

# LIVRET D'ACCUEIL

Association d'aide aux familles



POUR UNE VIE PLUS SIMPLE

## AIDE A DOMICILE

*Une équipe professionnelle  
à votre service*

92250 La Garenne Colombes **Tel** : 01.46.49.02.85  
75017 Paris **Tel** : 01.48.88.00.75  
78500 Sartrouville **Tel** : 01.34.51.35.24

Email : [help.famille@orange.fr](mailto:help.famille@orange.fr)  
**Site web : help-familles.fr**

# Bienvenue à Help Familles !

*Ce livret est pour vous qui souhaitez nous connaître et qui envisagez d'être accompagné dans votre quotidien, pour une vie plus simple !*

## SOMMAIRE

**p.3** Qui sommes-nous ?

**p.4** Notre engagement

**p.4** Nos services

**p.8** Avantage fiscal

**p.9** Notre organisation

**p.11** Interventions

**p.16** Les possibilités de prise en charge

**p.18** Infos pratiques

## QUI SOMMES NOUS ?

**Help Familles est une Association agréée d'aide à domicile aux particuliers et aux familles.**

Créée en 1997, l'Association Help Familles s'est donnée comme mission d'aider à domicile toute personne quel que soit son âge ou son handicap. en proposant un personnel qualifié et expérimenté pour accompagner chaque personne dans les actes de la vie quotidienne, la garde des enfants, l'entretien du lieu de vie, l'entretien du linge, le repassage, d'une façon ponctuelle ou durable.

**Help Familles s'adresse tout particulièrement aux personnes vulnérables ou fragilisées, en perte d'autonomie (personnes âgées, malades isolés, personnes handicapées, adultes et enfants) afin de favoriser un maintien durable à leur domicile dans un environnement sécurisant et de lutter contre l'isolement.**

Help Familles intervient en Île-de-France pour les prestations d'entretien du domicile, le repassage et la garde d'enfant de plus de 3 ans, et sur les départements 92, 75 et 78 pour le maintien à domicile des personnes âgées, des personnes dépendantes et la garde d'enfant dès la naissance.

En mode prestataire ou mandataire, l'Association s'est engagée dans une démarche qualité et a reçu l'agrément SAP 421 150 145.

Help Familles est signataire de la Charte Qualité CAF et Conseil Général des Hauts de Seine.

# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Help Familles propose des services personnalisés adaptés aux besoins. Accompagner à domicile le plus longtemps possible toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap. Pour cela, nous agissons dans le respect de l'intimité de chaque personne comme dans le respect de ses choix de vie. Une évaluation constante des souhaits et attentes de la personne aidée permet de personnaliser chaque accompagnement dans le souci de préserver son autonomie et son bien-être à domicile.

## NOS SERVICES

Notre Association de services aux familles met en œuvre tout son savoir faire pour répondre à votre demande d'aide dans les meilleures conditions d'accompagnement, dans les domaines d'activités suivant :

### **Aide et accompagnement des personnes âgées ou dépendantes (hors soins médicaux)**

- Aide au lever ou au coucher
- Préparation des repas dans le respect des goûts et des régimes alimentaires et aide à la prise des repas
- Aide à la toilette, aux soins d'hygiène et de confort
- Entretien du cadre de vie
- Aide aux activités de loisirs, aux sorties culturelles
- Aide aux courses
- Aide à la mobilité en dehors du domicile (promenades, rendez-vous médicaux ou administratifs, coiffeur, etc...)
- Garde de nuit
- Compagnie



### **Garde d'enfant/Aide aux devoirs**

- Garde d'enfant simple ou partagée dès la naissance
- Accompagnement et/ou sortie d'école, de crèche
- Baby-sitting

### **Nos autres prestations**

- L'entretien du logement, sols, vitres, rangement
- Lavage et repassage du linge
- Assistance administrative
- Sortie d'animaux de compagnie
- Petits travaux de bricolage (monter un meuble, installer une étagère, poser une tringle à rideaux...).
- Jardinage comme tailler les haies, enlever les mauvaises herbes, tondre la pelouse

## HELP FAMILLES S'ENGAGE SUR LA QUALITÉ DE SES PRESTATIONS À DOMICILE

### **IMPORTANT**

Toutes nos prestations peuvent être ponctuelles ou à plus long terme. En cas d'absence de nos intervenants, nous assurons un service de remplacement dans les meilleurs délais

### **NUMÉRO D'URGENCE ASSISTANTES DE VIE**

**01.46.49.02.85**

Hors heures d'ouverture des bureaux.

06.63.89.99.46 ou 09.60.07.80.46

### **IMPORTANT**

Si vous avez connaissance d'une situation de Maltraitance envers vous-même ou une autre personne vous pouvez vous adresser au 3977 appel gratuit Allo Maltraitance des personnes âgées

## DEUX FORMULES À VOTRE CHOIX

**Prestataire** : L'Association Help Familles est l'employeur de votre intervenante mise à votre disposition et vous décharge de tous soucis administratifs.

L'Association s'occupe de toutes les démarches liées à l'embauche, contrat de travail, bulletin de paie, charges (URSSAF, AG2R, IRCEM, médecine du travail, frais de transport 50% du prix du billet ou de l'abonnement, assurance responsabilité civile).

A chaque fin de mois, une facture correspondant au nombre d'heures effectuées vous sera envoyée.

**Mandataire (mandat simple)** : Vous êtes l'employeur et à ce titre vous vous chargez de la déclaration administrative (URSSAF dans les 8 jours, contrat de travail, visite médicale, assurance responsabilité civile, etc...)

Vous avez la possibilité de payer votre intervenante avec des chèques emploi services universel (CESU) délivrés **par votre établissement bancaire, votre caisse de retraite, votre comité d'entreprise**

**En mode mandataire**, Help Familles vous accompagne dans votre recrutement en vous proposant plusieurs intervenantes qualifiées et dont les compétences sont validées par les responsables de secteur

## AVANTAGE FISCAL

Conformément à la législation en vigueur, Help Familles s'engage à vous adresser chaque année une attestation fiscale, vous permettant de bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt : **50% DE LA SOMME VERSÉE SELON LE PLAFOND SOCIAL EN VIGUEUR**

Les dépenses prises en compte pour le calcul de l'avantage fiscal, sont retenues dans la limite de 12000 euros (soit une réduction ou un crédit d'impôt maximal de 6000 euros). Seules les factures encaissées ouvrent droit à la réduction ou au crédit d'impôt.

### FRAIS DE DOSSIER

**Que vous soyez en mode mandataire ou prestataire** des frais de dossiers forfaitaires selon vos besoins, vous seront demandés :

- 10 € pour une journée
- 50 € pour 1 mois
- 70 € pour 6 mois
- 100 € pour l'année

Ces frais de dossiers vous permettent de bénéficier durant la période choisie de date à date de toutes nos prestations de service et d'une présélection rigoureuse de recrutement de personnel qualifié. Help Familles s'engage auprès de vous à suivre avec sérieux votre intervenante et de la remplacer en cas de congé, maladie ou vacances. Les frais de dossier de 50 euros pour 1 mois et de 10 euros à la journée vous offrent les mêmes prestations de service.

# NOTRE ORGANISATION

## PRISE EN CHARGE

Dès votre appel, notre équipe prend en charge votre demande (Activité demandée, nombres d'heures). Cette demande peut être faite par la famille ou par des organismes.

Dans les 48 heures, vous recevrez par courrier ou e-mail le livret d'accueil, nos tarifs et votre demande de prise en charge.

## VISITE À DOMICILE

**Pour les personnes âgées ou dépendantes**, notre responsable de secteur concerné prendra contact avec vous pour vous rencontrer à votre domicile. Cette première visite permet d'évaluer vos besoins et de mettre en place les interventions souhaitées et les plus adaptées à votre situation personnelle et de vous aider à constituer un dossier de demande d'aide financière des différents organismes. Elle vous demandera les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier.

## LE DEVIS

Le compte rendu de cette visite et l'évaluation à domicile permettent de vous envoyer un devis gratuit (au delà de 100€ du coût total des interventions et des possibilités de prise en charge financière par différents organismes. Travaillant en étroite relation avec les organismes ou collectivités territoriales (CNAV, CAF, Conseil Général, Mairies, Caisses de retraite, mutuelles...), nous pouvons nous charger des demandes de dossiers, de leur montage et de leur suivi (Allocation personnalisée d'autonomie, APA, Prestation de compensation du handicap).

Dès l'acceptation de ce devis, vous recevrez un contrat de prestations à signer, précisant les jours et les heures d'intervention, accompagné des conditions d'exécution de ce contrat.

## LE CHOIX DES INTERVENANTS

Dès réception de votre accord et la validation des aides financières par les organismes ou collectivités territoriales (CNAV, CAF, Conseil Général, Mairies, Caisses de retraite, mutuelles), nos services vont sélectionner les intervenants expérimentés, diplômés, dont les compétences correspondent aux besoins définis. Nos prestations sont suivies avec régularité. Notre objectif est que vous soyez satisfait !

Une charte de déontologie vous assure de la qualité des prestations et du respect des personnes aidées. Vous pouvez nous confier vos clés en toute sécurité, elle sont sous notre responsabilité.

Tous les mois vous recevrez une facture correspondant aux heures effectuées.

## **ATTENTION !**

**En cas de modification ou de changement de votre demande d'aide à domicile concernant les jours ou les horaires d'intervention, nous imposant de revoir la mise en place ou la sélection d'une candidate, nous vous demandons impérativement de nous le confirmer par écrit après nous avoir fait la demande par téléphone.**

# INTERVENTIONS

## NOS HORAIRES D'INTERVENTION

L'Association Help Familles au titre du service prestataire intervient 7j/7j et 24H/24H week-ends et jours fériés compris.

Pour votre sécurité, en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, lors du week-end et des jours fériés, nous répondons aux urgences 24h/24.

## SUIVI DES INTERVENTIONS

L'aide à domicile sélectionnée en fonction de ses compétences vous sera présentée le premier jour de l'intervention à domicile. Sa fiche de mission précise le type, les jours et les heures d'intervention. Chaque heure de présence à votre domicile est validée par votre signature sur la feuille d'heure transmise.

A l'issue de la première intervention, Help Familles vous contacte par téléphone pour s'assurer de votre satisfaction. Si l'intervenante ne vous donne pas satisfaction, Help Familles s'engage à la remplacer dans les plus brefs délais.

## IMPORTANT

En cas d'absence de votre aide à domicile ou de congé, l'association s'engage à la remplacer dans les plus brefs délais pour vous garantir une continuité des interventions telles qu'elles ont été définies dans le plan d'aide à domicile.

Pour les prestations d'assistance aux personnes vulnérables, cette continuité d'intervention est assurée 7 jours sur 7 (week-end et jours fériés) par nos équipes d'astreintes.

Pour faciliter les liaisons entre les différents intervenants, un cahier de liaison est déposé à votre domicile.

En cas de besoin, Help Familles peut vous mettre à disposition une liste d'intervenants spécialisés choisis dans une liste établie conjointement par le préfet et par le Conseil Général.

Les responsables de secteur se réserve le droit avec votre accord de faire des visites à votre domicile pendant les heures de présence de l'aide à domicile pour vérifier la qualité des prestations. En cas de modification de la demande de prestations, une visite à votre domicile sera systématiquement effectuée.

Une fois par an, un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé à votre domicile pour que nous puissions améliorer la qualité de nos services.

## RECRUTEMENT DES INTERVENANTS

Auxiliaire de vie, assistante parentale, aide ménagère,  
Aide administrative.....

**En mode prestataire ou mandataire** après une première sélection, les intervenants sont reçus individuellement pour remplir un questionnaire de compétences et de connaissances, effectuer un test écrit sur leurs pratiques professionnelles. Les vérifications de carte d'identité ou de passeport, des expériences professionnelles et des diplômes sont effectuées pour vous garantir un personnel qualifié et de confiance.

Chaque embauche donne lieu à l'établissement d'un contrat de travail et une visite médicale. Chaque nouvelle intervenante recrutée est suivie par son responsable de secteur. Chaque salarié est assuré contre les risques liés à son métier.

## DES COMPETENCES À VOTRE SERVICE

Nous demandons à nos intervenants d'être titulaire d'un diplôme correspondant à leur mission et /ou au minimum 3 ans d'expériences . Nous nous autorisons à vérifier leurs références auprès d'anciens employeurs.

Pour les titulaires d'un titre professionnel sans expérience, un tuteur est désigné pour les suivre dans leurs compétences professionnelles.

## DES INTERVENANTES FORMÉES RÉGULIÈREMENT

Aider à domicile des personnes âgées ou dépendantes est un métier passionnant, qui demande de pouvoir se remettre en cause constamment en se perfectionnant, tout au long de sa carrière professionnelle.

**Help familles** s'engage à proposer la validation des acquis et de l'expérience et à renforcer la formation professionnelle de ses salariés.

Chaque aide à domicile participe à des réunions avec son responsable de secteur pour aborder la situation des personnes dépendantes dont elle a la charge. Toutes les 6 à 8 semaines des actions formatives internes sont proposées aux intervenantes sur l'accompagnement des personnes âgées, dépendantes ou pour la garde d'enfant de moins de 3 ans, par le responsable de secteur et/ou une psychologue.

Les thèmes abordés sont variés et instructifs et forment un ensemble cohérent vers une amélioration constante de la qualité éducative : (les régimes alimentaires , les règles de sécurité , la prévention des risques etc...) et de l'accompagnement (respect de l'autonomie, déontologie, etc...)

## NOTRE ZONE D'INTERVENTION

### **Dans les Hauts de Seine :**

Courbevoie et toutes les communes du 92 (Nanterre, Bois Colombes, La Garenne Colombes, Colombes, Asnières, Rueil Malmaison, Suresnes, Puteaux, Neuilly, Levallois Perret, Clichy, Saint Cloud...)

### **Les autres départements :**

**Paris:** Tous les arrondissements du 75

**Les Yvelines :** De Sartrouville à toutes les communes du département 78.

## NOS TARIFS

Nos tarifs incluent les salaires, les charges sociales, les congés payés, le transport de nos intervenants.

PRESTATIONS	TARIF HORAIRE	TARIF HORAIRE APRÈS DÉDUCTION FISCALE
AIDE MENAGERE	22,60 €	11,30 €
AIDE À DOMICILE	22,90 €	11,45 €
GARDE DE NUIT	Nous consulter	Nous consulter
GARDE D'ENFANTS	22,60 €	11,30 €
PETITS TRAVAUX BRICOLAGE ET JARDINAGE SORTIE D'ANIMAUX	33,90 €	16,95 €
SOUTIEN SCOLAIRE	26,70 €	13,35 €
AIDE ADMINISTRATIVE	33,90 €	16,95 €

LES INTERVENTIONS AU DELÀ DE 21 HEURES, DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS FONT L'OBJET D'UNE MAJORATION. NOUS CONSULTER.

## DÉDUCTION FISCALE

Les dépenses pour des services à la personne rendus à son domicile (par exemple : employé de maison, garde d'enfant) ouvrent droit à une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes effectivement restées à sa charge. Dans certains cas, cet avantage fiscal pourra prendre la forme d'un crédit d'impôt.

### **A NOTER :**

Le montant de l'avantage fiscal (réduction ou crédit d'impôt) est majoré pour les personnes invalides (ou pour celles ayant à leur charge, sous leur toit, une personne invalide) ou ayant à charge un enfant handicapé.

Les dépenses, prises en compte pour le calcul de l'avantage fiscal, sont retenues dans la limite d'un plafond annuel de 12 000 € par an majoré de 1 500 € (Sans dépasser 15 000 €)

- par enfant à charge (cette somme est divisée par deux en cas de d'enfant à charge de l'un et l'autre de ses parents séparés dans le cadre d'une garde alternée) ;
- pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans et plus ;

# LES POSSIBILITÉS DE PRISE EN CHARGE

## POUR LES PERSONNES ÂGÉES

- Sous conditions, vous pouvez bénéficier de l'**Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**, versée par le Conseil Général, à partir de 60 ans
- D'une aide de la Caisse régionale d'Assurance maladie (CRAM) via l'élaboration d'un plan d'aide personnalisé.
- D'une aide des caisses de retraites (CNAV,CNRACL...)
- Après une hospitalisation, une aide à votre retour à domicile peut être demandée par le biais de votre mutuelle

### **A SAVOIR :**

L'attribution de l'APA n'est pas soumise à conditions de ressources, mais le montant de la participation du bénéficiaire (le ticket modérateur, c'est à dire la somme restant à sa charge) dépend des revenus de celui-ci. Si ses revenus sont inférieurs à 802,93 € par mois, le montant du reste à charge sera nul. Le degré de dépendance et le montant de l'aide de l'APA sont déterminés à partir de la grille d'évaluation AGGIR

## POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

- La prestation compensatoire du handicap (PCH) est une aide personnalisée liée à la perte d'autonomie des personnes handicapées et couvre plusieurs types d'aide.
- Sous conditions toute personne handicapée peut bénéficier de cette aide qui permet de financer les aides techniques, humaines, l'aménagement du logement, les aides animalières

## POUR LA GARDE D'ENFANT

- La prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) proposée par la CAF
- L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)
- L'allocation Paris Petit à Domicile (PAPADO) si vous habitez Paris,(sous conditions)
- Bébédome Hauts de Seine si vous habitez le 92

Certaines municipalités octroient une aide supplémentaire, renseignez-vous auprès de votre mairie.

Votre comité d'entreprise ou votre employeur a peut-être une politique familiale qui vous aiderait financièrement, n'hésitez pas à vous renseigner

Dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles, Help Familles veille à ce que les interventions à domicile s'exerce dans le plus grand respect des personnes et s'engage à prévenir toute forme de Maltraitance

## **NOTRE AGRÉMENT**

L'agrément SAP 421 150 145 délivré par l'Etat vous garanti le sérieux de nos prestations.

# INFOS PRATIQUES

L'ASSOCIATION HELP FAMILLE

## **Le conseil d'administration**

M. LUZOLO Président

Mme OBIANG Trésorier

## **L'équipe administrative**

Mme FILA Directrice

Mme LECOT Service Paie

Mme MICHOUX Service Ressources humaines.

## **Secteur petite enfance**

Responsable de secteur

Mme SCHEMITTE Educatrice de jeunes enfants et formatrice

Mme GUEGUEIN PREMEL Caroline Psychologue

## **Secteur dépendance**

Mme SALIBA et Mme RIEBEL Responsables de secteur auprès des personnes âgées et formatrices secteur 92 et 75

Mme VANNIER Responsable de Secteur auprès des Personnes âgées et Pour la garde d'enfants Secteur 78

Mme PUSSIAUX Bureau de La garenne Colombes secteur 92

Mme SUILHARD Bureau de Paris 17ème secteur 75

## **Nos intervenants qualifiés**

Assistants de vie aux familles, Aides ménagères, Auxiliaires parentales, Assistantes administratives... Tous nos intervenants sont qualifiés et soumis au secret professionnel et au respect du code de déontologie propre à la profession.

## NOS PARTENAIRES

LES CLICS | LES MAIRIES | LE CONSEIL GENERAL | LA CAF  
La CPAM | La CNAV | LES CCAS | LES ASSISTANTES  
SOCIALES DES HÔPITAUX | LES MEDECINS ET INFIRMIERS  
LIBERAUX | MGEN | AIDE AUX AIDANTS

**Organisme de Formation** : A.F.O Asnières, IEPC Sartrouville,  
Greta , Brigitte CROFF Conseil Gentilly, AFPA

## NUMEROS UTILES

<b>POMPIERS</b>	<b>18</b>
SAMU	15
POLICE SECOURS	17
SOS MEDECIN SOS MEDECIN 92/75/93 SOS MEDECIN 78 SOS MEDECIN 95	3624 01.47.07.77.77 01.39.58.58.58 01.30.40.12.12
CENTRE ANTI POISON	01.40.05.48.48
ALMA (Maltraitance personnes âgées)	3977
ALLO ENFANCE MALTRAITÉE	119
ALLO ENFANCE MALTRAITÉE 92	0800.00.92.92
SOLITUDE ECOUTE	0800.47.47.88
SOS AMITIÉ	01.42.96.26.26
SIDA INFO SERVICE	0800.84.08.00
INFO ALZHEIMER HAUTS DE SEINE	01.41.20.29.29
ECOUTE CANCER LA LIGUE	0810.810.821

## NUMEROS UTILES

DIRECCTE UT 92	01.47.86.40.42
DIRECCTE 75	01.70.96.20.00
DIRECCTE 78	01.61.37.10.00
Conseil Départemental 92	01.47.29.30.31
Conseil Départemental 78	01.39.07.78.78
Conseil Départemental 75	3975
FEPEM (Fédération du Particulier Employeur)	01.53.75.41.69
SPE (Syndicat du Particulier Employeur)	01.42.60.46.77
CAF	monenfant.fr
ASSURANCE RETRAITE	3960



## NOS ANTENNES

### **HAUTS DE SEINE**

6 Place du 11 novembre, 92250 La Garenne Colombes  
Tel : 01.46.49.02.85 ou 01.46.49.56.28 Fax : 01.46.49.02.69  
Portable : 06.99.98.55.66

Accueil du lundi au vendredi de 9H30 à 13h00  
et de 14h00 à 17h30

### **PARIS**

10 , Avenue de la Porte de Villiers 75017 Paris  
Tel : 01.48.88.00.75 ou 01.48.88.05.22 Fax : 01.46.49.02.69  
Portable : 06.65.14.60.60

Accueil du lundi au vendredi de 10H00 à 13h00 et  
de 14h00 à 17h00

### **YVELINES**

68, Rue de la Frette Bureaux Adoma 78500 Sartrouville  
Tel : 01.34.51.35.24 Fax : 01.46.49.02.69  
Port : 07.88.83.76.56

Accueil du lundi au vendredi de 10H00 à 13h00 et  
de 14h00 à 17h00 sauf le mercredi de 9h00 à 12h00.

Notre adresse mail : [\*\*help.famille@orange.fr\*\*](mailto:help.famille@orange.fr)

**NUMÉRO D'URGENCE 01.46.49.02.85**

**OU 06.63.89.99.46 OU 09.60.07.80.46**

**hors ouverture des bureaux Site web : [help-familles.fr](http://help-familles.fr)**

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉ DE  
LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE  
HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

**ARTICLE I CHOIX DE VIE**

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

**ARTICLE II CADRE DE VIE**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

**ARTICLE III VIE SOCIALE ET CULTURELLE**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

**ARTICLE IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

**ARTICLE V PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**ARTICLE VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

**ARTICLE VII LIBERTÉ DE D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE**

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

**ARTICLE VIII PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE**

La prévention des handicaps et de la Dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

**ARTICLE IX ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

**ARTICLE X QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

**ARTICLE XI RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**ARTICLE XII LA RECHERCHE : PRIORITÉ ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

**ARTICLE XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE**

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

**ARTICLE XIV L'INFORMATION**

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

**Fondation Nationale de Gériologie  
(version révisée 2007)**

Help Familles a développé une démarche de qualité pour accompagner à domicile les publics fragilisés (personnes âgées, en situation de handicap ou de dépendance, et les jeunes enfants).

Notre volonté est d'assurer une prise en charge à domicile dans le respect de la dignité de la personne aidée en respectant sa liberté d'opinion, sa religion, son mode de vie.

### **Help Familles s'engage :**

- A assurer un service de qualité et personnalisé selon les besoins et les choix de la personne aidée.
- A apporter une réponse rapide et complète concernant les modalités d'intervention.
- A recruter un personnel qualifié et à contrôler le respect de la déontologie liée à leur fonction
- A vérifier la qualité de ses prestations par des visites régulières.

A prendre en compte les réclamations et apporter une réponse rapide.

- A évaluer régulièrement la satisfaction de la personne aidée.
- A assurer la coordination avec les autres professionnels
- A agir pour sensibiliser tout le personnel intervenant aux situations de Maltraitance possibles et de faire un signalement si nécessaire auprès des autorités compétentes.
- A être à l'écoute des personnes aidées en préservant la confidentialité de son identité et de sa vie privée.
- A organiser les prestations selon les engagements pris
- A informer et orienter les personnes vers d'autres services
- A assurer la formation des intervenants à domicile
- A se conformer à la réglementation en vigueur selon la loi du 2 janvier 2002.

Vous souhaitez connaître les aides financières possibles, ou tout autre renseignement, n'hésitez pas à nous contacter !

## Help Familles



Département 92: **Tel** : 01.46.49.02.85

Département 75: **Tel** : 01.48.88.00.75

Département 78: **Tel** : 01.34.51.35.24



POUR UNE VIE PLUS SIMPLE