



Aide et maintien à Domicile !

LIVRET D'ACCUEIL CLIENT

Accueil téléphonique et physique :

Du lundi au vendredi de :

9h00 à 12h00

et de

13h30 à 18h00

Siège social :

14 rue de Menchecourt
Zone commerciale de la Sucrierie
80100 ABBEVILLE

Contact :

Tél : 03-22-20-77-76

Email : aidomplus@yahoo.fr

N° d'astreinte : Week end et jours fériés en cas d'urgence

Tél : 06-79-06-98-13

SARL

N°DE SIRET : 48251046800044

N°agrément qualité :

R/211207/F/080/Q/052 et N° autorisation SAP482510468

Conventionnement APA et PCH

Convention Collective Nationale de Services à la Personne IDCC 3127 N°3370

SOMMAIRE

Présentation générale	4
L'équipe AIDOMPLUS et son secteur d'intervention	5
Charte Qualité	6
Principes éthiques	8
<i>Organigramme</i>	9
Désignation d'une personne de confiance	10
Les prestations	11
<i>Modalités de fonctionnement</i>	13
<i>Les services proposés</i>	14
<i>Les services supplémentaires</i>	16
Les intervenant(e)s	17
<i>Continuité de service</i>	18
Le service Prestataire	20
Mode de financement	21
<i>Le chèque Emploi Service</i>	24
<i>Les avantages fiscaux</i>	25
Les points forts	26
Démarche Qualité	27
En cas de litige ou de conflit non résolu	28
Principes généraux de la charte de la personne dépendante	30
Notes personnelles	32

PRESENTATION GENERALE

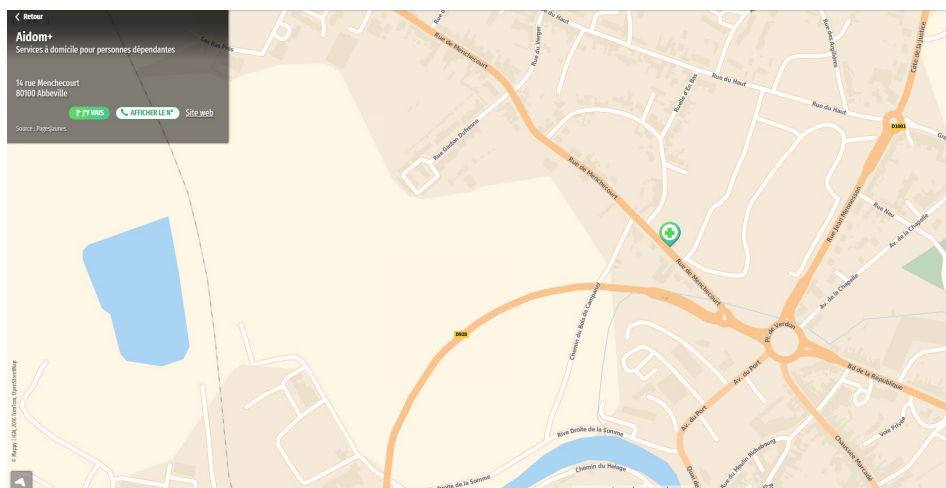
AIDOMPLUS est une société privée d'aide à domicile géré par Monsieur Patrick PELTIER

Notre objectif est de vous accompagner durablement dans votre vie quotidienne en vous permettant de conserver ou de retrouver indépendance et autonomie.

Nos auxiliaires de vie sont à votre disposition pour vous aider dans vos gestes de la vie courante.

Pour une tranquillité d'esprit totale, pour votre famille et vous-même, nous assurons une complète coordination des prestations et des services en fonction de vos besoins.

Nous travaillons en partenariat avec le Conseil Général de la Somme, les caisses de retraite et les mutuelles afin d'exercer au mieux nos missions d'aide et de maintien au domicile.



**L'équipe AIDOMPLUS
et son secteur d'intervention**

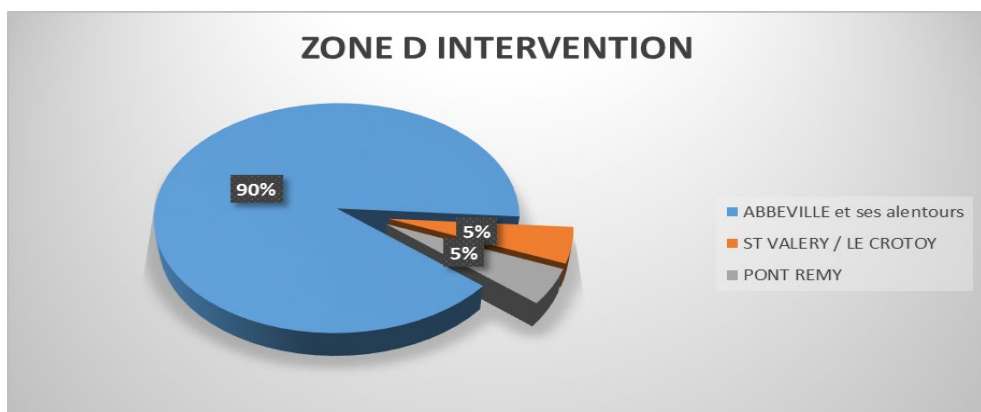
A ce jour, Août 2025 nous comptons 42 assistantes de vie prestataire, pour 104 bénéficiaires qui sont aidés chaque mois.

Zone d'intervention

Le secteur d'intervention de AIDOM PLUS se situe principalement sur Abbeville et villages limitrophes.

Quelques patients sur LE CROTOY et MIANNAY

Quelques patients sur PONT REMY



Charte Qualité

La durée de vie augmentant, nous souhaitons diversifier notre offre et répondre de façon ciblée aux besoins de nos bénéficiaires pour favoriser leur maintien à domicile le plus longtemps possible. Notre but est de voir la société grandir tout en respectant les enjeux de la démarche qualité, dans le but de la pérenniser, afin de sécuriser nos bénéficiaires et nos intervenants sur le long terme.

Nos objectifs sont les suivants :



Professionalisme des salariés :

Nous nous engageons à mettre à votre disposition un personnel de confiance sélectionné pour ses compétences, son expérience ainsi que pour ses qualités personnelles et relationnelles.



Transparence et libre choix :

Le bénéficiaire reçoit une information claire et adaptée lui permettant de faire son choix en toute sérénité et si nécessaire avec l'aide de son entourage. Il est informé du tarif horaire de la prestation, des aides financières, de la déduction fiscale...



Offre de service claire :

Sur simple demande, un référent AIDOMPLUS se déplace sans engagement de votre part à votre domicile pour analyser vos besoins. L'objectif est de comprendre vos attentes et celles de vos proches, d'analyser votre cadre de vie, d'intégrer les éventuelles prises en charge.

Nous vous délivrons un devis gratuit.



Contrat :

AIDOMPLUS établit un contrat avec le client pour formaliser les conditions de réalisation de la prestation.



Accueil :

AIDOMPLUS met tout en œuvre pour garantir sa qualité :

- Au téléphone : permettant l'information et l'orientation du client vers l'interlocuteur compétent pour traiter la demande dans les meilleurs délais.
- Information et conseil sur les possibilités d'aides pour le financement de la prestation en fonction de la situation personnelle du client.



Suivi de l'activité professionnelle :

AIDOMPLUS assure :

- Par une relation triangulaire, une fonction de protection du client et de l'intervenant.
- Le suivi de l'activité professionnelle du salarié chez le client et met en place des modalités d'échanges professionnels (cahier de liaison, réunion).

Nous prenons les mesures nécessaires, en cas de suspicion d'actes de maltraitance, en nous adressant aux autorités compétentes.

Nous veillons à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.



Evaluation de la satisfaction des clients :

Tout au long de la mission, nous vérifierons votre satisfaction par des questionnaires annuels ou par des visites à domicile.



RGPD :

A partir du moment où vous avez décidé de travailler avec la société AIDOM+, nous vous demandons votre consentement pour le traitement de vos données personnelles, lors de la visite à domicile établissant vos besoins, le repérage et la prévention des risques à domicile.

Principes Ethiques

Les principes éthiques du secteur «Maintien à domicile» affirment que le client est une personne, quelle que soit **sa situation**, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

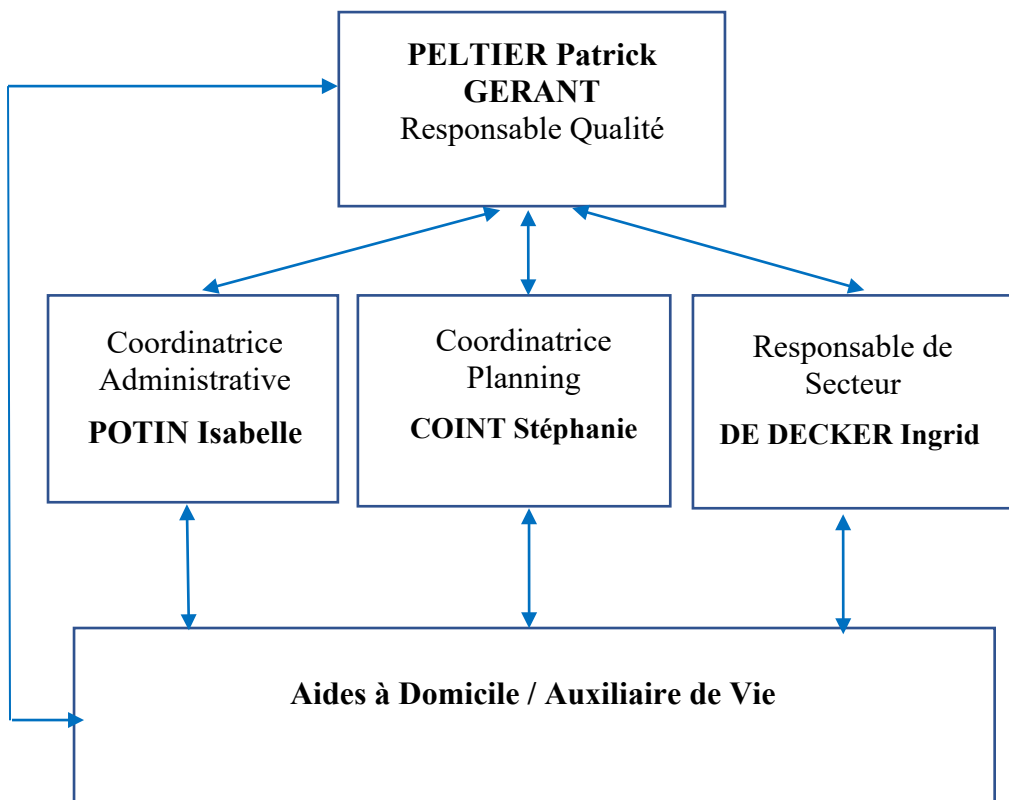
Ils formalisent quelques-unes des valeurs qui doivent guider les décisions et les actions.

Les principes impliquent réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la durée de la prestation du service.

Cette attitude se décline en prenant en compte :

- Le respect de la personne, de son environnement, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques et de ses croyances religieuses
- Le respect de son espace de vie privée, de son choix de vie et de son projet de vie (si nous en avons connaissance)
- Le respect de la confidentialité des informations confiées à l'entité (droit libre d'accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.
- La garantie d'un accueil de qualité réalisé sur place ou par téléphone.
- La mise à disposition d'un personnel de confiance sélectionné pour ses compétences, son expérience ainsi que pour ses qualités personnelles et relationnelles, qui adopte à tout moment une attitude générale de respect, réserve et discrétion.
- La prise des mesures nécessaires, en cas de **suspicion d'actes de maltraitance**, en s'adressant aux autorités compétentes.
- La réalisation d'**interventions individualisées** par une implication et une participation du client ou une personne le représentant (projet de vie) selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (visite de suivi et de réévaluation des besoins)
- Un ajustement continu de la prestation aux besoins du client

ORGANIGRAMME



Désignation d'une personne de confiance

Lors de toute prise en charge dans un SAD, il est proposé à la personne majeure accompagnée de désigner une personne de confiance,

conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du code de la consommation.

Cette désignation vise à permettre à la personne d'exprimer sa volonté ou de mieux comprendre ses droits, ainsi que de se faire assister dans ses démarches. La personne de confiance peut être un proche, un parent ou le médecin qu'elle choisit librement, et doit être co-signée par elle-même.

De plus, selon l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles (CASF), il est également possible de faire appel à une liste de personnes qualifiées pouvant agir en tant que personne de confiance.

Enfin, l'article L.311-5-1 du CASF permet à la personne bénéficiaire de désigner une personne de confiance qui sera informée et consultée durant la mise en œuvre des services.

Nous encourageons chaque personne accompagnée à envisager cette démarche.

Notre équipe reste à votre disposition pour vous accompagner conformément à la réglementation en vigueur.

Les Prestations

Accompagner et aider au domicile

- ✿ Les personnes sortant d'hospitalisation
- ✿ Les personnes en perte d'autonomie ou déjà dépendantes
- ✿ Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées
- ✿ Les personnes handicapées
- ✿ Les personnes actives

Pour les personnes sortant d'hospitalisation une aide peut être mise en place rapidement.

Mettre en place les services en :

- ✿ Evaluant vos besoins au cours d'un entretien soit à l'agence, soit à votre domicile. Une visite au domicile est prévue au minimum 1 fois/an.
Le suivi sera assuré par les référents : Patrick PELTIER, Directeur ou Ingrid De Decker, responsable de secteur.
- ✿ Vous proposant un ou plusieurs services avec le nombre d'heures qui convient.
- ✿ Vous aidant à trouver une solution de prise en charge et en établissant avec vous (si des difficultés se présentent) les dossiers de prise en charge (APA, PCH, caisse de retraite, mutuelle)
- ✿ Vous proposant un personnel sélectionné sur ses compétences, son sens du service et sa discrétion.
- ✿ Nous nous chargeons également en cas d'absence (maladie, congés annuels, week-end...) de remplacer l'intervenant(e) dans les meilleurs délais.
- ✿ Respectant les habitudes de vie du bénéficiaire de l'aide à domicile.
- ✿ Etablissant les contrats de travail qui lient l'employeur et son employé(e) ainsi que les bulletins de salaire (pour le mode mandataire)
- ✿ Nous occupant de toutes les démarches et formalités administratives en rapport avec l'encadrement (attestation ASSEDIC, courriers licenciement, CERFA, fiche de synthèse au Conseil Général...) (pour le mode mandataire)



Vous présentant l'auxiliaire de vie qui a été sélectionnée pour intervenir chez vous.

Modalités de fonctionnement

La qualité de la mission dépendra des relations entre le service et le bénéficiaire de l'aide.

Le client s'engage à :

- Remettre à Aidom +, les informations nécessaires à la constitution du dossier. Il atteste de l'exactitude des informations fournies.
- Permettre la réalisation de la prestation selon les modalités convenues avec le service sous réserve des modifications demandées.

- Avoir à l'égard des assistantes de vie un **comportement respectueux**.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel pourra conduire à une rupture de contrat voir à des poursuites pénales.

- **Respecter les règles d'hygiène et de sécurité**
- Prévenir la société **en cas d'absence** de nature à suspendre ou à annuler l'intervention.

Pour toute prestation non décommandée 48 heures avant l'intervention (sauf situation exceptionnelle : hospitalisation, décès.....) l'intervention prévue sera facturée au bénéficiaire au plein tarif en vigueur.

- Payer les factures des interventions dans les délais prévus.
- Prendre en compte que les horaires sont modulables en fonction des besoins du service.
- Prendre les mesures nécessaires, s'il y a des animaux de compagnie agressifs ou capricieux, pour qu'ils ne puissent pas entraîner d'accidents et prévenir l'assistante de vie.
- Si les intervenant(e)s d'Aidom Plus sont sollicité(e)s de manière illégale c'est à dire en dehors des heures prévues initialement au contrat et sur le planning d'intervention sans que cela ne soit signalé à l'agence, votre responsabilité est engagée en cas d'accident du travail. Aidom Plus se dégagera de toute responsabilité. Vous serez également contraint de verser à notre société des dommages et intérêts.

Les Services Proposés

Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne :

-  Aide à la toilette
-  Aide à l'habillage/déshabillage
-  Hygiène de l'élimination
-  Aide à la mobilisation
-  Aide aux déplacements
-  Préparation des repas
-  Aide aux repas
-  Aide aux courses

-  Réfection du lit
-  Stimulation Alzheimer

Ces prestations sont assurées par une auxiliaire de vie.

Entretien du logement et travaux ménagers :

-  Nettoyage des sols et des sanitaires
-  Carreaux
-  Dépoussiérage
-  Entretien du linge : lessive, repassage, rangement
-  Nettoyage du réfrigérateur
-  Vaisselle
-  Etc. ...

Ces prestations sont assurées par une auxiliaire de vie ou une aide-ménagère.

Accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle :

-  Courses
-  Démarches administratives simples à l'extérieur du domicile
-  Sorties extérieures
-  Promenade
-  Accompagnement à des rendez-vous médicaux

Ces prestations sont assurées par une auxiliaire de vie ou une aide-ménagère.

**Toutes ces interventions sont faites dans le respect de la personne.
A chaque passage, l'aide à domicile s'engage à compléter le cahier de liaison en notifiant les tâches effectuées ainsi que les commentaires éventuels afin d'assurer la coordination entre les différents intervenants.**

Quand les toilettes deviennent médicalisés ou nécessitent des soins, les auxiliaires de vie sont amenées à travailler en binôme avec le H.A.D (Hospitalisation à Domicile) ou avec le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile).

Elles peuvent par exemple aider à soulever la personne, changer les draps, les alèses et les couches.

Les assistantes de vie ne doivent pas :



*par mesure
de sécurité*

- ✿ Laver à la main de grosses pièces de linge
- ✿ Effectuer des travaux en hauteur : interdit au-delà de la 3^{ème} marche d'un escabeau
- ✿ Déplacer des charges lourdes : par exemple, il n'est pas possible pour l'intervenante de déplacer seul un buffet de cuisine
- ✿ Nettoyer : cave, grenier, buanderie, cellier, etc ...
- ✿ Lessiver, poncer, décaper des murs, plafonds, portes, fenêtres, sols, volets, parquets...
- ✿ Utiliser des produits dangereux : par exemple, il ne lui est pas possible d'utiliser de l'ammoniaque, de l'acide ou tout autre produit n'étant pas destiné directement aux tâches ménagères.
- ✿ Gros jardinage ... Le jardinage se limite à la confection de bouquets avec les fleurs du jardin ou à la cueillette des fruits à portée de main.

Les Services Supplémentaires

Les transports

L'accompagnement des personnes peuvent avoir lieu :

➤ Soit avec le véhicule de la société : dans ce cas, le transport d'usagers dans le cadre de notre activité entraîne un surcoût kilométrique de la prestation, soit 1.00 € TTC du kilomètre, comme indiqué dans le contrat de prestation et dans notre grille tarifaire.

La stimulation Alzheimer :

Vous êtes un aidant et un de vos proches est concerné par cette maladie. Afin de vous soulager un peu, nous vous proposons ce nouveau service. Votre proche sera en sécurité avec une assistante de vie qui pendant un temps déterminé stimulera ses capacités intellectuelles et motrices :

- Jeux de société
- Lecture
- Cuisine
- Discussion
- Ecouter de la musique
- Feuilletter des albums photos
- etc...

Les Intervenant(e)s

Sans se substituer aux professions de soins à domicile mais en complémentarité avec elles, nos intervenant(e)s ont un rôle de prévention vis-à-vis de la personne âgée et/ou handicapée et assurent ainsi sa sécurité.

Il y a deux catégories d'intervenant(e)s :



Les auxiliaires de vie sont des personnes compétentes qui ont obtenu leur DEAES (diplôme d'état d'Accompagnement Educatif et Social) ou une solide expérience..

Elles sont habilitées pour une aide à la toilette.

Nous favorisons la mise en place de ces jeunes femmes.

Mais peuvent également être auxiliaires de vie des personnes ayant obtenu leur B.E.P sanitaire et social (Brevet d'Etudes Professionnel) ou BEPA (Brevet d'Etudes Professionnel option : services à la personne) ou Bac pro .

 **Les aides ménagères** sont des personnes soit avec de l'expérience, ou des jeunes femmes motivées .

Pour respecter les règles d'hygiène :

Vous devez mettre à la disposition de votre aide à domicile, le matériel et les produits nécessaires (gants à usage unique, masques, produits de désinfection, matériel ménager, produits ménagers) à l'exercice de ses fonctions.

En cas d'urgence :

Le salarié devra appeler les secours en composant le 15. Il tiendra la famille informée ainsi que le service d'aide à domicile.

Les droits et les devoirs des assistant(e)s de vie :

Les intervenant(e)s sont mis(es) à votre disposition pour les missions qui leur sont confié(e)s dans le cadre du contrat d'intervention.

Il leur est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de quelque nature que ce soit.

Elles ne sont pas habilitées à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.

Il leur est également interdit de réaliser des prestations en dehors de leurs compétences et/ou non prévues lors de la signature de la mission.

Elles sont tenues de respecter votre dignité, votre intimité, vos convictions politiques, philosophiques ou religieuses. Elles sont également tenues à la confidentialité.

Continuité de service

Les assistantes de vie ont le droit à 5 semaines de congés payés par an. Il s'agit des absences prévues. Pour nous permettre d'assurer la continuité du service, nous demandons à notre personnel de déposer leur demande d'absence pour congés payés ou autre motif (exemple : mariage, ...) 2 mois minimum avant la date de départ (congé d'été 1^{er} avril).

Les demandes sont visées par le directeur qui prend sa décision en fonction des absences et des nécessités du service.

Il y a également les absences pour maladie ou autre raison imprévisible extérieure à la volonté de l'assistante de vie (perte d'un proche, enfant malade,...). Il s'agit des absences imprévues.

Dans ce cas, notre personnel est tenu d'aviser immédiatement le client et Aidom+ de son absence.

Les conditions générales de remplacement sont les suivantes :

- Le client est informé de l'absence de son assistante de vie.
- Si le client souhaite une remplaçante, et quel que soit le type d'absence, nous essayons de faire assurer les prestations en priorité par le binôme de l'assistante de vie en congés afin de ne pas déstabiliser le bénéficiaire de l'aide.
- Si le binôme n'est pas disponible, dans le cas d'une absence :
 - * prévue, la nouvelle remplaçante est envoyée avec l'assistante de vie titulaire du poste afin de faire la connaissance du client et s'informer des tâches à effectuer.
 - * imprévue, nous expliquons à la nouvelle remplaçante les tâches à effectuer.
- Quel que soit le type d'absence, le client est informé de l'identité de la remplaçante.
- Les remplacements s'effectuent en priorité pour les prestations qui concourent à préserver les actes de la vie quotidienne des personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées.

Le Week-end et les jours fériés :

Si votre assistante de vie est absente, la continuité de service est assurée.

Vous pouvez contacter l'**astreinte 06 79 06 98 13**.

Une assistante de vie diplômée répond aux appels d'urgence et intervient dans le cadre suivant :

- Aide à la toilette
- Change
- Soins de nursing
- Aide au repas.

Les tâches ménagères et la préparation des repas de famille ne sont pas considérées comme une urgence.

Le Service

Aidomplus est l'employeur. Nous mettons donc à votre disposition une assistante de vie qui intervient à votre domicile et nous vous facturons les interventions.

Cette formule est la plus simple pour vous car nous nous chargeons de l'ensemble des formalités administratives.

Un contrat de prestation est signé entre vous et Aidomplus.

Les prestations à votre domicile peuvent être effectuées pour une durée indéterminée ou de manière ponctuelle.

Les interventions sont facturées à l'heure suivant le devis qui vous a été remis .

3 tarifs existent suivant que vous soyez, une personne active, une personne fragilisée, une personne ayant obtenu l' APA ou la PCH .

Pour l' extérieur d'Abbeville une majoration est appliquée.

Vous réglez vos factures à réception de celles-ci par le moyen qui vous convient le mieux :



chèque

-  espèces – **Non déductible des impôts**
-  prélèvement
-  virement

Un devis gratuit vous est établi systématiquement pour toute prestation .

Les tarifs des prestations proposées figurent sur le devis qui vous est remis avec ce livret.

Mode de financement

Pour les personnes âgées :

-  les caisses de retraite
-  les mutuelles
-  l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, vous devez :

-  être âgé(e) de 60 ans et plus
-  résider en France
-  être évalué(e) dans l'un des groupes 1,2,3 et 4 de la grille nationale AGGIR .

Comment l'obtenir ?

Les dossiers sont à votre disposition dans nos locaux. Pour simplifier vos démarches, nous pouvons les déposer au Conseil Général.

En cas de difficulté, nous vous proposons notre aide pour compléter le dossier de demande d'APA.

L'APA est déterminée sur la base d'un barème national unique.

Après enregistrement de votre demande, une visite au domicile du bénéficiaire de l'aide aura lieu. Le plan d'aide est déterminé par une équipe

médico-sociale départementale. Cette équipe dresse la liste des besoins nécessaires au maintien à domicile de la personne. Le montant de l'allocation versé sera alors calculé en fonction du coût du plan.

Pour la mise en place de ce plan d'aide, le bénéficiaire doit faire appel à des services spécialisés et agréés d'aide à domicile.

En fonction des ressources du bénéficiaire, celui-ci a une participation financière restant ou non à sa charge.

A savoir : En cas d'hospitalisation, l'APA est maintenue pendant les 30 premiers jours, au-delà, elle est suspendue.

Pour les personnes handicapées :

-  La prestation compensatrice du handicap (PCH)
-  L'allocation compensatrice tierce personne (ACTP)
-  L'allocation éducation enfant handicapé (AEEH)

La PCH (Prestation compensatrice du handicap)

Elle comporte cinq éléments :

-  L'aide humaine
-  L'aide technique
-  L'aménagement du logement, du véhicule ou surcoûts liés au transport
-  Dépenses spécifiques ou exceptionnelles
-  Aide animalière

Pour bénéficier de la Prestation Compensatrice du Handicap, vous devez :

-  Avoir entre 20 et 60 ans, résider en France de façon stable et vivre à son domicile ou en établissement social ou médico-social (la demande peut être effectuée jusqu'à 75 ans dès lors que les critères étaient remplis avant 60 ans)
-  Être confronté à une difficulté absolue (ne plus faire) pour réaliser vos activités
-  Être confronté à une grave difficulté (faire difficilement ou partiellement) deux activités pendant une durée d'au moins un an.

Comment l'obtenir ?

Les dossiers sont à votre disposition dans nos locaux. Pour simplifier vos démarches, nous pouvons les déposer ou les envoyer à la MDPH d'Amiens. La PCH est déterminée sur la base d'un barème national unique.

Qui décide ?

L'évaluation des besoins de la personne, en fonction de son "projet de vie" sera réalisée par une équipe pluridisciplinaire. Après accord par le bénéficiaire du "plan personnalisé de compensation" établi par cette équipe, le dossier passera en commission. Celle-ci statuera sur la demande et accordera ou non les droits.

A savoir :

Attention, l'aide humaine ne comprend pas :

-  Les tâches ménagères
-  La préparation des repas
-  Les courses.

Le Chèque Emploi Service

Le CESU se présente sous deux formes :

- ❁ Le **CESU bancaire**, qui permet au particulier employeur de déclarer la rémunération de son salarié sur Internet ou au moyen d'un volet social contenu dans un carnet ou dans un chéquier emploi service universel : l'employeur remplit lui-même le chèque en fonction du nombre d'heures travaillées par le salarié.
La demande de CESU s'effectue auprès de votre banque.
- ❁ Le **CESU préfinancé**, titre de paiement à montant prédéfini, financé en tout ou partie par une entreprise, un comité d'entreprise, une mutuelle, une caisse de retraite, une collectivité territoriale...et servant à rémunérer un(e) salarié(e) à domicile, un prestataire de service ...

L'exonération des charges en employant le chèque emploi service :

- ❁ Une personne de 70 ans et plus est exonérée des cotisations patronales de sécurité sociale. (Les cotisations retraite complémentaire, prévoyance, ASSEDIC et formation professionnelles restent dues). *(voir modalités sur le chèque emploi service)*.
- ❁ Les personnes titulaires de la carte d'invalidité à 80%.
- ❁ Les personnes ayant à leur charge un enfant ouvrant droit au complément d'allocation spéciale.
- ❁ Les personnes vivant seules, se trouvant dans l'obligation de recourir à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie, sous certaines conditions.
- ❁ Les personnes titulaires de la prestation spécifique dépendance, de l'allocation compensatrice pour tierce personne ou de majoration pour tierce personne.
- ❁ Les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie. *(voir modalités sur le chèque emploi service)*.

Les avantages fiscaux

L'avantage fiscal qui vous est accordé est en principe égal à 50 % du montant des dépenses effectivement supportées (salaires + cotisations

sociales) dans la limite d'un plafond de 12 000 € : le crédit ou la réduction d'impôt est donc au maximum de 6 000 € par an.

Ce plafond peut être majoré de 1 500 € supplémentaires notamment par :

-  enfant à charge ;
-  membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans.

Ces majorations ne peuvent avoir pour conséquence de porter le plafond des dépenses au-delà de 15 000 € (soit un crédit ou une réduction d'impôt maximum de 7 500 € par an).

Le plafond de 12 000 € est porté à 15 000 € lors de la première année d'imposition au cours de laquelle vous bénéficiez de l'avantage fiscal au titre de l'emploi direct d'un salarié à votre domicile. Il peut être majoré de 1 500 € par personne à charge dans la limite de 18 000 €.

Cas particuliers :

Le plafond est de 20 000 € (soit un crédit ou une réduction d'impôt de 10 000 € maximum par an) pour les employeurs suivants :

-  les personnes titulaires de la carte d'invalidité à 80 % ;
-  celles ayant à leur charge une personne titulaire de cette même carte d'invalidité ;
-  les parents d'un enfant donnant droit au complément de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé.

Les points forts

Avoir le matériel adapté à la gestion de l'encadrement :

Pour votre sécurité et celle de votre personnel nous pourrions vous guider sur l'achat de matériel et vous conseiller sur les aménagements de votre domicile (dont certains peuvent être pris en charge totalement ou partiellement par les caisses, les mutuelles ou autres organismes) tels que :

-  barres de maintien
-  lits personnalisés
-  matelas anti-escarres
-  lève malade
-  fauteuil roulant
-  fauteuil coquille

Dispenser à nos intervenants des formations professionnelles continues :

-  sur le matériel médical dont ils pourraient être amenés à se servir.
-  sur des méthodes de travail qui assureront une meilleure qualité de service.
-  sur la maladie d'Alzheimer.

Nos partenariats nous permettent de vous proposer des services annexes :

-  Télé alarme
-  Location de matériel (lit médicalisé, déambulateur, cannes, etc...)
-  Fourniture de petits matériels de confort.
-  Livraison de produits d'incontinence

Démarche Qualité

Dans le cadre de la démarche qualité engagée depuis plusieurs années et pour laquelle nous avons obtenus la certification AFNOR de services « NF x50-56 / Services à la personne » en 2011 que nous avons arrêté en 2022

suite au changement de réglementation, vous serez amenés 1 fois par an à répondre à un questionnaire de satisfaction téléphonique ou par courrier.

Nous sommes à ce titre régulièrement audité par un organisme indépendant extérieur.

De plus, un contrôle régulier des prestations sera fait avec nos salarié(e)s.

En cas de problème ou de réclamation, n'hésitez pas à nous contacter, nous mettrons tout en œuvre pour résoudre ce dysfonctionnement le plus rapidement possible.

En cas de litige ou de conflit non résolu

Faire un recours auprès :



de la **direction de la société** :

- courrier
- demande d'entretien

AIDOMPLUS

14 Rue de Menchecourt



CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA SOMME

Direction de l'autonomie des personnes âgées et des
personnes handicapées

43 rue de la République - CS 32615 - 80026 AMIENS Cedex 1

4 personnes qualifiées sont à votre écoute pour toutes réclamations concernant vos difficultés pour faire valoir vos droits. Elles ont missions d'intervenir au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elles accompagnent toute personne prise en charge afin de faire valoir ses droits. Leur objectif étant d'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer.

- Pour les établissements et services pour personnes âgées :

* Balbina MONTEIRO COUTHINHO

Personne.qualifiee.bmontiero@somme.fr – 03.60.03.42.96

* Aleth CREPIN

Personne.qualifiee.acrepin@somme.fr – 03.60.06.42.98

- Pour les établissements et services pour personnes en situation de handicap :

* Bruno EHRHARDT

Personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr – 03.60.03.42.94

* Abderrazek KHELFAT

Personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr – 03.60.03.42.95



Conseil Général

Centre APA ou Centre PCH

2 Rive Droite de la Somme

80 100 Abbeville - Tél : 03 22 97 23 90



Préfecture de la somme

51 r République

80020 AMIENS CEDEX 9 - Tél : 03 22 20 13 13

- ✎ **Conseil des Prud'hommes**
9 avenue du Général Leclerc
80100 ABBEVILLE - Tél : 03 22 25 37 31
- ✎ **DDPP** (Direction départementale de la protection des
populations de la Somme)
44, rue Alexandre Dumas
80090 Amiens - Tél : 03 22 70 15 80
- ✎ **Délégué du médiateur de la république - AME CONSO**
197 Boulevard Saint Germain
75007 PARIS – Tél : 09 53 01 02 69
www.mediationconso-ame.com
- ✎ **ARS**
Agence régional de santé
52, rue Daire
80090 Amiens – Tél : 03 22 97 09 70
- ✎ **DDETS**
Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des
Solidarités
40 rue Vallée
80000 Amiens – Tél : 03 20 96 48 60

Principes généraux de la Charte de la personne âgée dépendante

Article 1 : Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article 2 : Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article 3 : Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article 4 : Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article 5 : Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6 : Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Article 7 : Liberté de conscience et de pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article 8 : Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article 9 : Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article 10 : Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombres suffisants.

Article 11 : Respect de la fin de vie

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

Article 12 : La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article 14 : L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Notes Personnelles

