



© Virginie de Galzain

Paris domicile Est
11^e • 12^e • 20^e arrondissements

Livret d'accueil

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT DE LA VILLE DE PARIS

PARIS DOMICILE EST

Section du 11^e arrondissement
124-130 av. Ledru Rollin 75011 Paris

Tél. 01 55 28 93 70

Accueil téléphonique
du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 17 h

Une équipe à votre service

Vous pouvez nous contacter **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h au 01 55 28 93 70.**

Vous pouvez laisser un message sur le répondeur en dehors de ces horaires.

L'équipe gestionnaire est composée d'un responsable du service, de coordinatrices de secteur et de référents administratifs.

Les services proposés

Les aides à domicile peuvent intervenir tous les jours de l'année.

- Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h ;
- Les samedis, dimanches et jours fériés, de 10 h à 19 h.

L'aide à domicile a pour mission d'accomplir, chez les personnes en état de fragilité, de dépendance ou éprouvant des difficultés passagères, un travail matériel, moral et social contribuant à un maintien à domicile.

*Le service d'aide et d'accompagnement à domicile **Paris domicile** est un service prestataire géré par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris.*

Le CASVP propose plusieurs prestations à domicile comme la téléalarme, le port de repas, la pédicurie et la coiffure à domicile. Toute l'année, des restaurants Émeraude et des clubs peuvent vous accueillir.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur paris.fr/casvp ou contactez le centre d'action sociale de votre arrondissement :

11^e ☎ 01 53 36 51 00

12^e ☎ 01 44 68 62 00

20^e ☎ 01 40 31 35 00

Les aides à domicile vous accompagnent au quotidien

Elles réalisent pour vous les missions suivantes.

Entretien du logement

- Votre lit
- Votre vaisselle
- Entretien des sols
- Dépoussiérage des meubles
- Rangements divers
- Nettoyage régulier de l'intérieur et l'extérieur des placards et du réfrigérateur
- Lavage des vitres accessibles et sans danger.

Si ces vitres ne sont pas à la hauteur, le bénéficiaire devra fournir un escabeau de trois marches en bon état et sécurisé ou au mieux une raclette télescopique.

Entretien du linge

- Lavage du petit linge et repassage

Pour effectuer ces travaux ménagers, l'utilisateur doit fournir le matériel et les produits d'entretien et il doit mettre à disposition de l'aide à domicile des appareils ménagers en bon état de fonctionnement.

Aide aux repas

- Préparation de vos repas en prenant en considération votre régime alimentaire (sans sel, sans sucre, allergies et vos envies exprimées).
- Vérification des dates de péremption des aliments, la présence et le stockage des denrées non périssables.
- Signalement auprès du service *Paris domicile* si vous avez des problèmes de santé pour vous alimenter.
- Veille à l'hydratation et à l'alimentation de la personne.

Courses

Les courses sont faites dans des commerces de proximité. La charge à porter ne doit pas excéder 5 kg. La somme nécessaire aux achats demandés sera fournie par vos soins. L'aide à domicile vous remettra le ou les tickets relatifs au montant de vos courses. Chaque aide à domicile possède un carnet de courses. Le carnet de courses comporte le nom du bénéficiaire, le montant remis pour les courses à effectuer ainsi que le rendu de la monnaie, les tickets de courses faisant foi.

Le carnet de courses est signé et daté par le bénéficiaire à chaque course réalisée pour son compte.

Le double du feuillet est remis aux bénéficiaires.

En cas de paiement par chèque, le bénéficiaire doit libeller l'ordre et le signer.

Lors des courses, l'aide à domicile doit se munir de la carte d'identité du bénéficiaire et de la sienne. Le numéro de chèque doit être inscrit dans le carnet de course.

Soins sommaire d'hygiène

- **Aide à la toilette quotidienne** (préparation de la salle de bain, aide pour se laver notamment le dos, faire un shampoing, prendre un bain de pied, se coiffer). L'aide à domicile n'est pas habilitée à effectuer de toilette médicalisée au lit ou encore mettre des bas de contentions. En revanche, elle peut les retirer.
- **L'aide à domicile ne peut pas distribuer de médicaments.** Cependant, elle peut être un aide-mémoire dans la prise de vos médicaments (rappel au moment du repas, mise à disposition du pilulier).

Aides aux démarches administratives sans caractère financier

- **Classement de vos papiers administratifs** si vous le souhaitez.
- **Signalement au service d'éventuels problèmes administratifs ou financiers** que vous rencontrez.

Accompagner le bénéficiaire à l'extérieur

- **Accompagnement lors de petits déplacements.** L'objet de ces sorties peuvent être les courses, le coiffeur, une visite médicale, une démarche administrative ou une simple promenade.

Soutien social de la personne isolée

Une relation de confiance et de respect mutuel doit s'établir.

L'aide à domicile reste à votre écoute, tout en maintenant une position professionnelle. L'aide à domicile est un interlocuteur important dans votre quotidien. Elle vous encourage à entreprendre tout ce que vous pouvez faire, sans se substituer à vous.

Alerter son service en cas de non réponse à son arrivée au domicile de l'usager

L'aide à domicile a un rôle de sécurité et de vigilance et doit alerter le service en cas de non réponse de l'usager à son arrivée au domicile. Le service se réserve le droit de prévenir les tiers qui auront été désignés, et à défaut d'information, de faire appel aux autorités compétentes pour procéder à l'ouverture du logement.

Les aides à domicile ne peuvent pas assurer les tâches suivantes

- Des gros travaux (exemple : lessivage des murs, brossage manuel des planchers),
 - Travaux de bricolage,
 - Entretien des parties extérieures des logements.
- En dehors des heures programmées, elle n'accomplit pas de travaux supplémentaires pour le compte de l'usager à son domicile, tels que la lessive ou le repassage.

L'aide à domicile n'a pas le droit, sous peine de sanction pour faute grave

- d'effectuer des démarches financières, elle ne peut pas retirer de l'argent à la banque ou au distributeur de billet;
- de vous emprunter une somme d'argent ou un objet quel qu'il soit;
- de recevoir des gratifications ou dons de votre part;
- d'accepter l'établissement, en son nom, d'une procuration sur livret de caisse d'épargne, sur compte bancaire;
- d'accepter la garde d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit;
- d'assurer ses interventions pour le compte d'autres occupants du domicile de l'usager (locataires, membres de la famille par exemple). L'aide à domicile est au service exclusif du bénéficiaire de la prestation.
- d'intervenir en l'absence du bénéficiaire;
- de posséder un double des clés du bénéficiaire; sauf situation exceptionnelle momentanée avec l'accord du coordinateur de secteur et après avoir établi une lettre de décharge.

Les clefs sont alors déposées soit dans une résidence services, soit à la régie de la section du CASVP de l'arrondissement, soit au service *Paris domicile*.

Les formalités de prise en charge

Pour définir votre prise en charge dans notre service, une coordinatrice de secteur (personnel qualifié) évaluera vos besoins.

Avec votre accord, une visite à votre domicile sera effectuée pour :

- élaborer un plan d'aide et d'accompagnement ;
- vous donner précisément un descriptif des interventions des aides à domicile ;
- vous proposer le montage financier de la prise en charge.

Un contrat d'engagement précise les modalités de nos interventions et le coût prévisionnel de la prestation
Vous pouvez bénéficier d'un financement de votre caisse de retraite, de votre mutualité ou encore du Département de Paris.

Dès l'accord de votre caisse de retraite ou du Département de Paris, notre service vous proposera un planning d'intervention.

Nous pouvons intervenir avant l'accord de financement au tarif « taux plein » du service. Les personnes imposables bénéficient d'une déduction fiscale à hauteur de 50 % du montant de la prestation dans la limite des plafonds.

L'aide à domicile intervient selon un planning convenu.

En cas d'absence, il vous sera proposé une autre intervention avec, dans la mesure du possible, votre aide à domicile référent. Toutefois, si dans la semaine pour des raisons de service (congé, absence), nous vous proposons une aide à domicile remplaçante vous êtes tenu de l'accepter.

Si vous souhaitez annuler l'intervention, vous devez nous prévenir au plus tard 48 h à l'avance, en téléphonant au 01 55 28 93 70. Si tel n'était pas le cas, la prestation vous sera facturée au tarif «taux plein».

La facturation

Les tarifs horaires sont fixés par le Département de Paris et/ou les caisses de retraite. Ils sont identiques en semaine, le week-end et les jours fériés. Depuis la mise en place de la télégestion, l'aide à domicile utilise votre téléphone fixe ou votre téléphone portable, à son arrivée et à son départ afin d'enregistrer le temps de l'intervention. C'est un numéro vert gratuit. Une facture mensuelle est établie à partir de ces enregistrements. Le montant à payer sur la facture mensuelle tient compte de la participation de votre financeur.

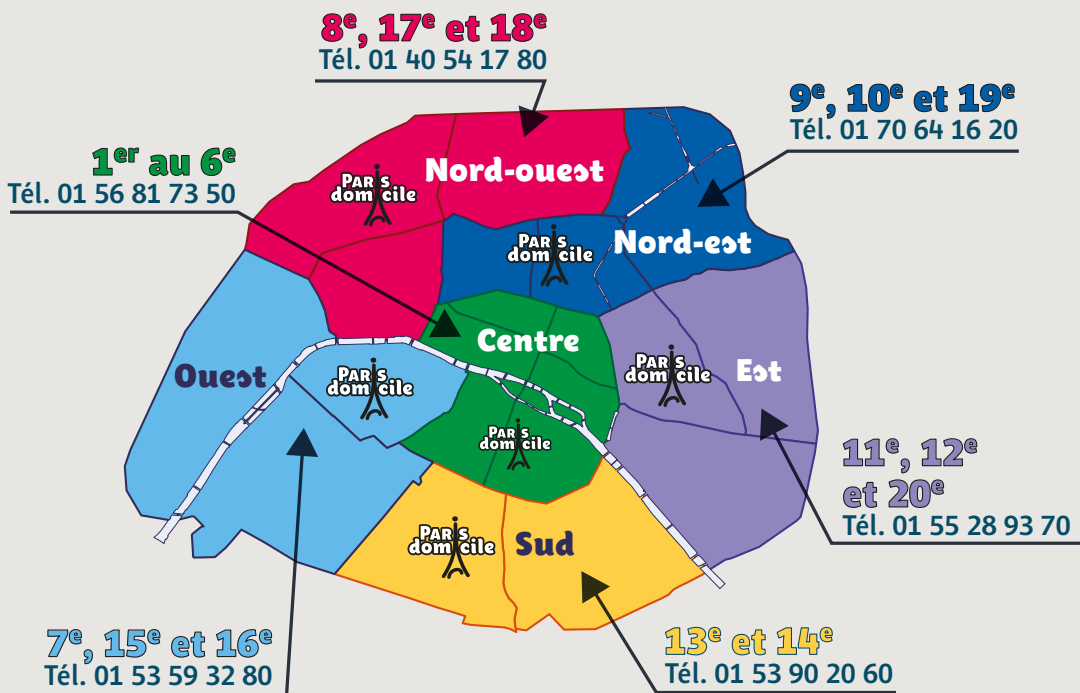
Les personnes ne bénéficiant d'aucune prise en charge sont facturées au tarif taux plein du CASVP. Ce dernier est réévalué chaque année par le Département de Paris.

Ce tarif est également appliqué en cas de dépassement de votre plan d'aide.

Le règlement de la facture mensuelle s'effectue auprès de la section du CASVP de votre arrondissement (adresse précisée sur la facture).

Loi informatique et liberté, la garantie de vos droits

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer l'activité du service *Paris domicile* du CASVP. Les destinataires des données sont les gestionnaires. Ils recensent le service fait auprès de chaque usager de la prestation *Paris domicile*. Conformément à la loi *informatique et libertés* du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant à la responsable du service *Paris domicile Est*, 124|130 avenue Ledru Rollin 75011 Paris. Vous pouvez pour des raisons légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.



Paris domicile **Est**

Livret d'accueil