

LIVRET D'ACCUEIL



Pour nous rendre visite : **32/34 Quai des Hollandais**
59140 Dunkerque

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Pour nous appeler : **03 28 66 96 82**

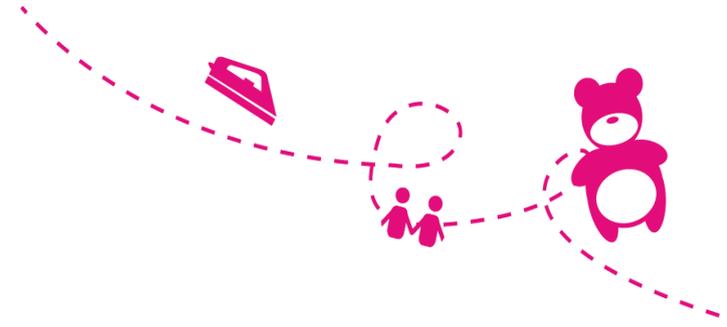
Pour nous envoyer un mail : **contact@adar-dunkerque.com**

Notre site internet : **www.adar-asso.fr**

Nous sommes sur Facebook : **ADAR Flandre Maritime**

Pour nous envoyer un fax : **03 28 66 20 00**





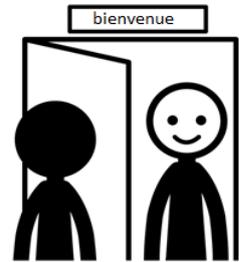
Le sommaire

- | | |
|--|---------|
| 1. Bienvenue | Page 3 |
| 2. Notre Association et ses valeurs | Page 3 |
| 3. Les services de l'ADAR | Page 4 |
| 4. Les personnes qui travaillent à l'ADAR | Page 5 |
| 5. Les informations pratiques | Page 9 |
| 6. La charte des droits de la personne accompagnée | Page 14 |
| 7. Lutte contre la maltraitance | Page 16 |
| 8. Les numéros utiles | Page 18 |



1. Bienvenue

Madame, Monsieur,
nous vous souhaitons la bienvenue à l'ADAR.
Ce livret d'accueil vous aide à
connaître notre association.
Nous vous souhaitons de vous sentir bien à l'ADAR.
Il a été mis à jour en Avril 2022.
Il est écrit en facile à lire et à comprendre
par le groupe qualité « Communication »,
par des salariés de l'ADAR
et des personnes accompagnées en situation de handicap.



2. Notre Association et ses valeurs

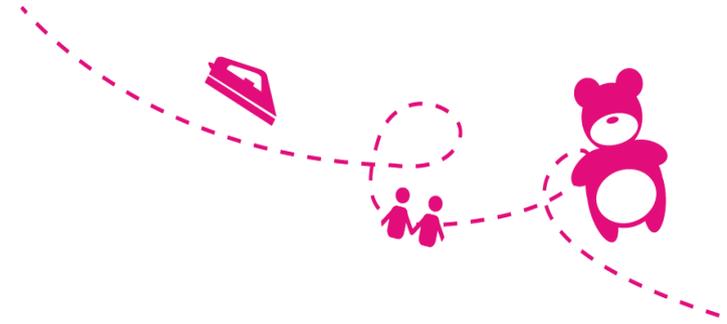
L'ADAR est une association
qui vous aide chez vous.
Le Président est entouré d'une équipe d'administrateurs.
L'ADAR existe depuis 1973.

A l'ADAR, nous aidons toutes les personnes et leur famille :

- les adultes
- les personnes âgées
- les personnes en situation de handicap
- les enfants et les adolescents



Nous écoutons et respectons vos demandes.
Vous êtes importants pour nous.
Nous respectons vos choix.
Nous respectons aussi vos droits.
Vos droits sont écrits dans la charte des droits et des libertés
à la fin du livret d'accueil.



3. Les services de l'ADAR

L'ADAR propose ses services tous les jours et 24 heures sur 24 le jour et la nuit.



L'ADAR vous aide dans vos activités de tous les jours :

- Aider à la toilette,
- Aider à la préparation et à la prise des repas,
- Vous accompagner (courses, promenades...),
- Vous aider à vous lever et vous déplacer...



L'ADAR vous aide à entretenir votre domicile :

- Nettoyer les sols et les vitres,
- Dépoussiérer les meubles et les lumières,
- Aspirer les sols et les tapis,
- Nettoyer les toilettes et les salles de bains,
- Laver, repasser et ranger le linge,
- Laver et changer les draps et les rideaux...



L'ADAR vous aide à entretenir votre jardin :
par exemple, tondre les pelouses ou planter des fleurs.

L'ADAR vous aide à faire du petit bricolage :
par exemple, changer une ampoule ou poser un cadre.



L'ADAR propose la garde de vos enfants à domicile :
pour respecter le rythme de vie de vos enfants.

Les intervenants à domicile :

- aident pour faire les devoirs,
- jouent avec vos enfants,
- préparent le repas,
- font la toilette,
- surveillent vos enfants...



4. Les personnes qui travaillent à l'ADAR

Les aides à domicile

A l'ADAR, il y a environ 400 personnes qui travaillent à domicile.

Les aides à domicile vous accompagnent au quotidien.

Les aides à domicile vous aident à faire les choses de tous les jours.

Les aides à domicile écoutent et respectent vos besoins.

Les aides à domicile notent dans le cahier de liaison ce qu'elles font à chaque prestation.



Les personnes dans les bureaux

A l'ADAR, il y a environ 25 personnes qui travaillent dans les bureaux.

Les bureaux sont séparés en plusieurs services.





Le pôle accompagnement



Le territoire d'intervention de l'ADAR est découpé en secteurs.

Il y a deux responsables de service qui encadrent les coordinateurs de parcours, les coachs et les aides à domicile.



Le pôle accompagnement répond à toutes vos questions, s'occupe de votre planning et fait les visites à domicile. Il s'assure du respect de vos besoins.

Les + de l'ADAR



► Une référente pour les personnes en situation de handicap :
Elle répond à toutes vos questions,
Elle vient à votre domicile et écoute vos besoins,
Elle vous aide à construire votre projet personnalisé avec votre famille et les partenaires si besoin.
Vous pouvez l'appeler au **03.62.73.01.66**



► Une coordinatrice hospitalière :
Elle vous rend visite à l'hôpital.
Elle prépare votre retour à domicile après un séjour à l'hôpital avec votre famille et les partenaires si besoin.
Vous pouvez l'appeler au **03.62.73.01.61**



Le service des ressources humaines

C'est le service qui s'occupe des professionnels et de l'accueil dans nos bureaux.

Ce service protège les professionnels.

Ce service rédige et fait signer les contrats de travail.

Ce service peut donner des sanctions aux professionnels s'ils font une faute.

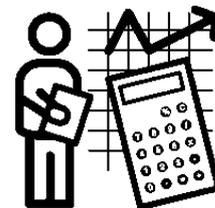


Le service de comptabilité

A l'ADAR, il y a aussi un service qui s'occupe des factures.

Ce service rédige votre facture chaque mois.

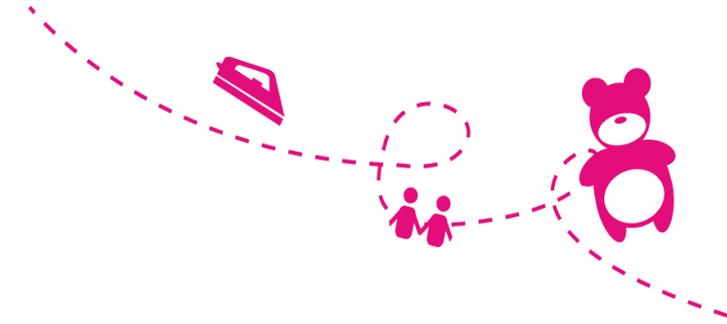
Ce service vous envoie votre facture à partir du 15 du mois.



Il est possible de régler votre facture :

- en espèces,
- par chèque,
- par Chèque Emploi Service Universel,
- par prélèvement automatique : c'est simple, sécurisé et gratuit.

Pour toute question sur les factures, n'hésitez pas à appeler le service comptabilité au 03.62.73.01.51



Comprendre votre facture :

FACTURE

DUNKERQUE, le 13 janvier 2022

ORGANISME AGREÉ DE SERVICES AUX PERSONNES SAP 3001711 ACTE 2017-001	
A.D.A.R. 32 QUAI DES HOLLANDAIS 59140 DUNKERQUE	Tel : 03 28 66 96 82 Fax : 03 28 66 20 00 N. Siret : 30017110500061
Identifiant : 01 Facture N. : 202101	MME NICOLE BRAY DUNES

Adresse de facturation

NOUS AVONS L'HONNEUR DE VOUS ADRESSER LE DECOMPTE DES HEURES D'AIDE A DOMICILE.

Nombre d'heures réalisées

PERIODE	DESIGNATION	BASE	TAUX	MONTANT
DÉCEMBRE 2021	APA PRESTATAIRE GC	23,00	18,48	425,04
DÉCEMBRE 2021	REAJUSTEMENT TARIFAIRE	27,75	2,44	67,71
DÉCEMBRE 2021	APA PRESTATAIRE AM	4,75	18,48	87,78
DÉCEMBRE 2021	KILOMETRES COURSES	3,80	0,45	1,71

Mois de facturation

Nombre de kilomètres facturés

Montant à régler

F.V.A. non applicable. Article 261-7 du C.G.I. NET A PAYER **582,24**

LISTE DES INTERVENANTS	
001 LYNDA	002 LAURIE
	003 NATHALIE

Noms des intervenants

NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR REGLER LA SOMME CI-DESSUS DANS LES MEILLEURS DELAIS PAR CHEQUE, CCP OU VIREMENT.

LE PAPILLON CI-CONTRE SERA IMPERATIVEMENT A JOINDRE A VOTRE REGLEMENT.

Activité	: Prestataire
Identifiant	: [REDACTED]
Facture N°	: 202101
Montant à régler	: [REDACTED]
Date de facture	: 13 janvier 2022
Secteur	: [REDACTED]

Talon à joindre à votre paiement, si vous n'êtes pas prélevés automatiquement



5. Les informations pratiques

Si vous êtes déçu des prestations :

Ne laissez surtout pas un malaise s'installer
Parlez-en à votre coordinateur de parcours
qui saura réagir.



Si vous devez vous absenter alors qu'une prestation est prévue :

Prévenez votre coordinateur de parcours 48 heures avant
pour qu'il puisse déplacer la prestation
ou permettre l'intervention en votre absence.
Passer ce délai, la prestation vous sera facturée.

Si vous souhaitez qu'une prestation se déroule en votre absence : cela est possible.

Il faut nous prêter des clés
et définir les tâches à faire à l'avance.

Si vous venez d'être hospitalisé(e) :

Pensez à nous prévenir.

Notre coordinatrice hospitalière organisera votre retour à domicile
en collaboration avec le personnel hospitalier.

Si vous souhaitez offrir une petite collation à votre aide à domicile : c'est possible.

Profitez de ce moment pour faire le point
par exemple sur le travail du jour.





Si vous envoyez l'intervenant faire des courses :
vous devez remplir la fiche spéciale pour les courses.
Demandez la fiche à votre aide à domicile.



Si votre aide à domicile a cassé un objet :
prévenez votre coordinateur de parcours.
Il vous rappellera pour signer la déclaration d'accident.
L'aide à domicile signera la déclaration aussi.
Il faudra une facture ou un devis.
Ne jetez pas l'objet cassé, il pourra vous être demandé.
Si vous le pouvez, prenez des photos.



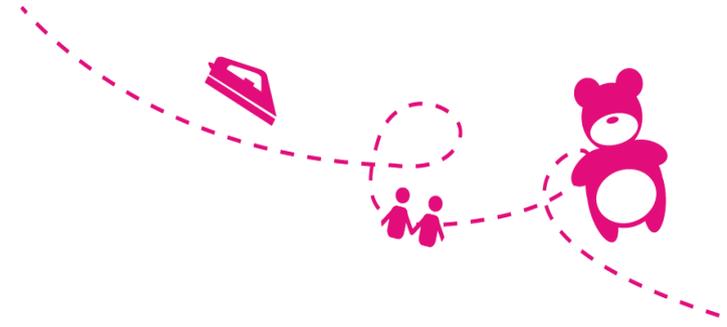
Si vous voulez voir votre dossier :
vous pouvez faire un courrier à la direction.
Dans votre dossier, il y a vos informations personnelles.
Vos informations sont confidentielles.
Vos informations sont utilisées uniquement
pour votre accompagnement.



**Si vous avez un litige avec l'ADAR
ou vous pensez que vos droits ne sont pas respectés :**
La première chose à faire est de prendre rendez-vous
avec un responsable de service ou la direction.
Si le problème n'est toujours pas réglé,
vous pouvez appeler une personne qualifiée.
Une personne qualifiée est une personne
qui peut vous aider à faire respecter vos droits.
C'est gratuit.
La liste des personnes qualifiées est affichée
à l'accueil de l'ADAR.



**Si vous êtes en situation de handicap
et que vous souhaitez des renseignements :**
vous pouvez appeler le service Handicap de l'ADAR
ou Handéo au 01 43 12 19 29
ou envoyer un mail à contact@handeo.fr



Les aides financières



Vous pouvez demander des aides financières pour payer les prestations :

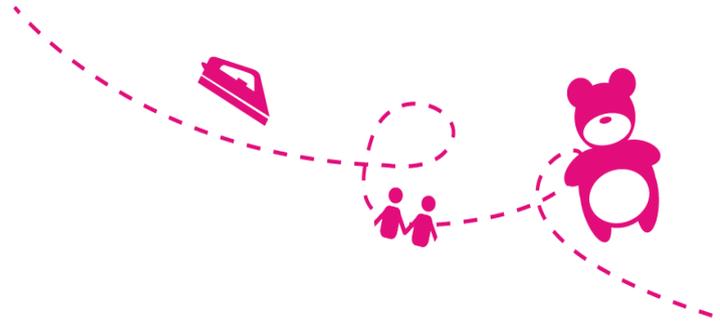
- 50 % de crédit ou de réduction d'impôt sur le revenu
L'ADAR vous donne une attestation fiscale chaque année.
- Les Chèques Emploi Service Universel (C.E.S.U)
- Les Caisses de retraite
- Les mutuelles et assurances
- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)
- La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H)
- L'aide Sociale
- La Majoration Tierce Personne (M.T.P.)
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- La Caisse d'Allocations Familiales

Si vous voulez, nous pouvons venir à votre domicile pour vous aider à remplir le dossier.

N'hésitez pas à nous appeler au **03 28 66 96 82**.



Si vous bénéficiez d'une aide financière, celle-ci est directement déduite de votre facture.



Les limites du crédit d'impôt

Le crédit d'impôt est un avantage fiscal accordé suite à certaines dépenses effectuées au cours de l'année d'imposition.

Il est égal à la moitié des sommes versées, au titre des services à la personne.

Le plafond annuel est fixé à 12 000€, + 1 500€ par membre du foyer âgé de plus de 65 ans, dans la limite de 15 000 € maximum.



Si vous employez directement une aide à domicile : le plafond annuel est de 15 000€ la première année.

Le plafond est fixé à 20 000€ par an maximum : si l'un des membres du foyer perçoit une pension d'invalidité de 3ème catégorie ou est titulaire de :

- la carte d'invalidité,
- la carte mobilité inclusion invalidité,

D'autres prestations donnent également le droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :



- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » : 500 €/an
- Prestations de jardinage 5 000€/an
- Prestations d'assistance informatique et internet à domicile : 3 000€/an





Comment en bénéficier ?

Pour en bénéficier, vous devez déclarer la différence entre le montant des dépenses et le montant des aides (APA, PCH, CESU, ...) que vous percevez.



La réduction ou le crédit d'impôts lié au service à la personne ne s'applique pas sur les sommes versées en espèces.

Vous devez obligatoirement utiliser les moyens de paiement suivants :

- Carte de paiement,
- Prélèvement ou virement,
- Chèque,
- Chèque emploi-service universel (CESU),
- Titre interbancaire de paiement.



6. La charte de la personne accompagnée

Article 1 : 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 2 : 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 3 : 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 4 : 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 5 : Patrimoine et revenus

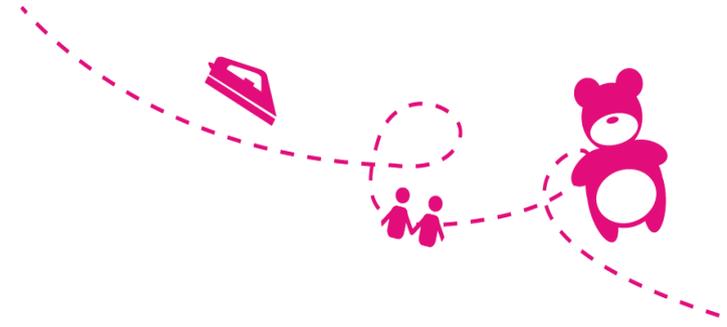
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article 6 : Valorisation de l'activité

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

Article 7 : Liberté 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 8 : Préservation de l'autonomie

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

Article 9 : 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 10 : 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 11 : 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 12 : Recherche, une 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 13 : 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 14 : Information

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



7. Lutte contre la maltraitance



Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, l'ADAR veille au respect des droits des personnes accompagnées.

Les situations de maltraitance sont condamnables et peuvent donner lieu à des procédures administratives et judiciaires.

Les différentes formes de maltraitance :

- Maltraitances morales et psychologiques



Elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des humiliations, du harcèlement...

- Maltraitances financières

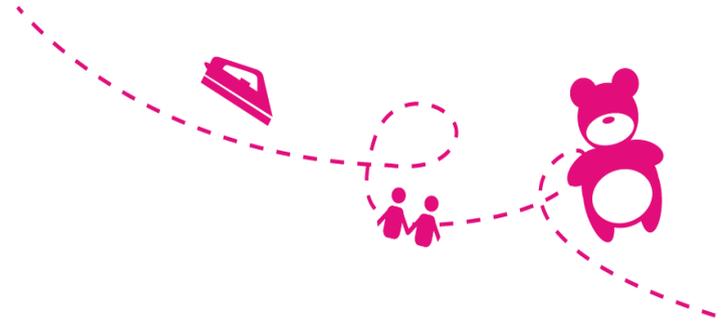
Elles se traduisent par des situations de vols, d'escroquerie, du racket...



- Maltraitances sexuelles



Dès lors qu'une personne vous touche alors que vous ne le souhaitez pas, on parle de « maltraitance sexuelle ». C'est le cas notamment lors d'un viol ou une agression sexuelle par exemple.



- **Maltraitements médicamenteux**



Lorsqu'une personne vous donne trop ou pas assez de médicaments, vous êtes dans une situation de « maltraitance médicamenteuse ».

Dès les premiers signaux d'alerte, il est très important de réagir et de ne pas laisser s'installer la maltraitance.

N'hésitez surtout pas à en parler à votre aide à domicile, ou à votre coordinateur de parcours.

Les situations de maltraitance sont condamnables et peuvent donner lieu à des procédures administratives et judiciaires.

Si un acte de maltraitance est démontré, remettant en cause l'un de nos salariés, des sanctions internes seront directement mises en place.

A l'inverse, nous condamnons également les actes de maltraitance envers nos salariés.



8. Les numéros utiles

Handéo : 01 43 12 19 29

Samu : 15

Police : 17

Pompiers : 18

SOS Médecins : 3624

Plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance : 3977

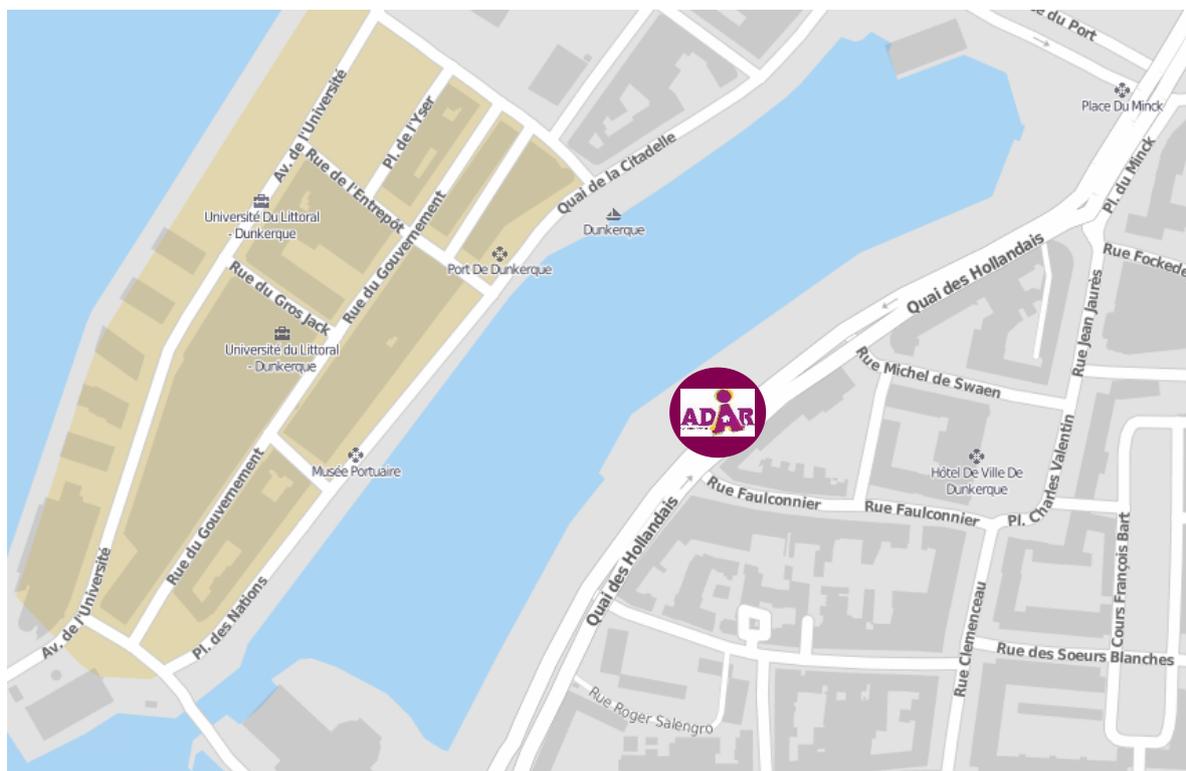
Enfance maltraitée : 119

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114





Où nous trouver ?



ADAR Flandre Maritime

Association loi 1901 à but non lucratif

APE 8810A – Siret 300 171 105 000 61