



Des **SERVICES**
à la **PERSONNE**
sur **MESURE!**

**LIVRET
D'ACCUEIL**

Une société **MULTI-SERVICES** qui s'adapte **À VOS BESOINS**

3	Charte qualité
4	Charte déontologique
6	Charte des droits et liberté des personnes aidées
8	Règlement de fonctionnement
11	Nos formules
12	Nos tarifs
14	Les aides sociales
15	L'attestation fiscale

K'HOME CHEZ SOI S'ENGAGE À :

- R**especter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise ;
- G**arder une confidentialité et ne divulguer aucune information hors demande des instances de justice ou de la réglementation en vigueur ;
- A**ssurer une continuité des prestations y compris les jours fériés et arrêts maladie ;
- A**voir des locaux, ouverts au public, tout au long de l'année dans le respect des horaires de fonctionnement ;
- A**ccueillir les bénéficiaires avec disponibilité, amabilité, courtoisie et convivialité ;
- I**dentifier une personne référente pour chaque usager ;
- P**roposer des situations adaptées aux bénéficiaires ;
- O**rienter les bénéficiaires vers des partenaires du secteur si besoin ;
- R**endre optimales et sécuritaires les prestations proposées aux bénéficiaires ;
- R**emettre toute documentation y compris le livret d'accueil aux bénéficiaires pour comprendre au mieux les obligations de service.

LA QUALITÉ

K'HOME CHEZ SOI agit auprès des bénéficiaires pour :

Suivre la qualité des prestations par questionnaire de satisfactions.

Améliorer sa qualité de service par la mise en place d'un plan qualité .

Répondre à toutes suggestions des clients par courrier électronique ou bien postal.

L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

K'HOME CHEZ SOI privilégie l'éthique professionnelle selon deux critères :

Les besoins fondamentaux de l'être humain (besoins psychologiques et de sécurité).

Les besoins de croissance personnelle (liens sociaux, estime de soi, accomplissement personnel).

RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES INTERVENANTS

K'HOME CHEZ SOI forme son personnel et lui demande de :

Respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires ;

N'effectuer aucun soin médical ou paramédical sans diplômé ni sans accord avec les bénéficiaires ;

Respecter les horaires avec ponctualité,

Informer les services d'urgence et K'HOME CHEZ SOI si les bénéficiaires connaissent un problème de santé,

Veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fond, bijoux ou valeurs ;

Ne pas fumer, ni consommer de boissons alcoolisées ;

Ne pas recevoir d'ami, de membre de sa famille au domicile des bénéficiaires ;

Porter une tenue vestimentaire correcte ;

Ne pas utiliser de téléphone portable à des fins personnelles chez les bénéficiaires ;

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux ;

Être responsable des clefs du domicile et d'en assurer le remplacement en cas de perte.

Les prestations de service sont des exécutions de tâches prévues au contrat et se font sous la direction de l'organisme prestataire pour le bénéficiaire qui n'est pas l'employeur.

Agree de service à la personne nous nous engageons sur le résultat du service, et non pas sur les moyens. Cependant nous mettons en œuvre tous en œuvre pour garantir au bénéficiaire un intervenant régulier (gestion des congés payés et autres absences des salariés).

K'HOME CHEZ SOI EST UNE ENTREPRISE INDIVIDUELLE QUI S'ENGAGE SUR :

La qualité du service sur mesure pour :

L'analyse du besoin ou de la demande des clients ;

L'ensemble de la gestion de son personnel ;

Le suivi du client.

Ses compétences complémentaires au service de prestation :

La gestion de son personne ;

Le droit et l'organisation du temps de travail ;

La gestions des relations avec les bénéficiaires ;

La gestion financière et budgétaire de l'activité.

K'HOME CHEZ SOI fournit des prestations de service aux particuliers. Il emploie son personnel directement et est tenu responsable des services rendus à ses bénéficiaires.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉ DES PERSONNES AIDÉES

LES DROITS RECONNUS DES PERSONNES AIDÉES VISANT À PRÉVENIR DES RISQUES DE MALTRAITANCE.

Art.1: Principe de non-discrimination.

Dans le respect des conditions particulières de prises 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 politiques ou religieuses lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

Art.2 : Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté.

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé le plus adapté possible à ses besoins dans la continuité des interventions.

Art 3 : Droit à l'information.

La personne bénéficiaire ou de services a droit à une information claire, compréhensible sur la prise en charge de l'accompagnement demandé ou dont elle bénéficie ainsi que ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement du service et la forme de la prise en charge ou de l'accompagnement. La personne n'a accès aux informations la concernant que dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

Art 4 : Principe du libre choix du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justices des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation. 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 tout mode d'accompagnement ou de prise en charge. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par tous les moyens adaptés à la situation des conditions et conséquences de la prise en d'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉ DES PERSONNES AIDÉES

Art 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 dans le respect des souhaits de la personne de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. Dans le respect du projet d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Art 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.

Art 8 : 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 pris en considération. Il doit 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 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.

Art 9 : 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.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

K'HOME CHEZ SOI A POUR MISSIONS :

D'informer le public et lui proposer un service adapté,

Prendre en charge les documents administratifs,

Mettre à dispositions des clients plusieurs intervenants pour assurer la continuité du service

Facturer les prestations aux bénéficiaires,

Gérer le personnel, et organiser leurs interventions

K'HOME CHEZ SOI EST ASSURÉ OU A SOUSCRIT :

L'assurance en responsabilité civile qui couvre les activités proposées auprès des bénéficiaires.

Chaque intervenant est également assuré pour le transport véhiculé dans le cadre de son activité.

K'HOME CHEZ SOI RESTE DISCRET :

Les intervenants sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

K'HOME CHEZ SOI A ÉTABLI DES RÈGLES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT TEL QUE :

1. L'identité

Nos services à domicile permettent d'intervenir dans le secteur de Toulouse Sud-Est et sa périphérie auprès des enfants, des actifs ou retraités, des personnes âgées, en situation d'handicaps, accidentées, personnes de tout âge dont l'état ou le besoin nécessite une aide de manière temporaire ou régulière.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

2. Ouverture et accueil de nos services

L'accueil du public est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 sur rendez-vous téléphonique ou par demande écrite par mail. Nous adaptons les horaires d'aide à domicile en commun accord avec les bénéficiaires. Nos services sont assurés 7j/7, jours fériés compris.

3. Modalités d'admission

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande par l'intéressé. Dans le cas d'une prise en charge, l'admission est effective après instruction du dossier par l'organisme habilité (caisse de retraite, conseil général, sécurité social...).

4. Résiliation

La décision de prise en charge peut être résiliée à l'initiative de K'HOME CHEZ SOI :

En cas de non-respect des principes ci-dessus cités ou à l'initiative de l'utilisateur,

En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne,

En cas de non satisfaction du service avec un préavis de 15 jours. Le bénéficiaire a l'obligation d'en prévenir K'HOME CHEZ SOI par demande écrite.

5. Satisfaction des usagers

Chaque année, une enquête de satisfaction est envoyée sous forme de questionnaire, afin de permettre aux usagers d'exprimer leurs doléances et leur niveau de satisfaction sur les services qui leur ont été proposés et rendus.

6. Continuité du service

Le service assure la continuité des interventions par le remplacement des intervenants.

Le personnel intervient tous les jours de la semaine.

7. Le devis

Lorsque le montant de l'ensemble de nos prestations est supérieur ou égale à 100€, un devis gratuit vous est remis selon la réglementation. Quel que soit le montant K'Home Chez Soi s'engage à vous fournir un devis par souci de transparence.

8. La facturation

Nous établissons une facturation mensuellement, à partir d'une fiche d'intervention remise par nos intervenants et signée par le bénéficiaire afin d'établir la paye et la facturation. Selon l'organisme financeur, la facturation prendra en compte les éventuelles participations des organismes ou devra être acquittée intégralement.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

9. Les interventions

K'HOME CHEZ SOI est l'unique employeur des intervenants et est le seul à donner des consignes particulières pour un bon déroulement des prestations. Le personnel ne peut :

Utiliser des appareils domestiques défectueux le mettant en danger dans l'exécution de ses missions.

Effectuer des petits travaux d'électricité nécessitant une habilitation spécifique.

Utiliser des produits ménagers contenus dans des emballages non étiquetés, des produits chimiques dangereux non destinés aux tâches d'entretien.

Effectuer des travaux à hauteur de plus de 3 marches d'escalier

D'acheter de l'alcool lors des courses destinées à des publics reconnus fragiles de par leur état de santé ;

Détenir les clés du domicile du bénéficiaire sauf accord écrit ou situation particulière prévue.

10. Le bénéficiaire

Le bénéficiaire doit :

Être respectueux envers le personnel,

Veiller à mettre à disposition des intervenants le matériel et produits non défectueux ni dangereux destinés aux différentes prestations,

Dans le cadre de son intervention, le personnel peut assister le bénéficiaire pour des démarches administratives, exclue de la gestion patrimoniale ou financière, ni de recevoir ou d'effectuer de démarches bancaires pour le compte de la personne aidée,

Pour la prestation des courses et livraisons à domicile, un document attestant la somme remise à l'intervenant doit être signé par le bénéficiaire. La somme restante devra être remise au bénéficiaire,

Informer K'Home Chez soi de son absence programmée ou prévisible 48 h avant la date de la prestation, auquel cas nous serons dans l'obligation, de les facturer.

C NON-RESPECT DU PRÉSENT RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT, K'HOME CHEZ SOI SE RÉSERVE LE DROIT D'INTERROMPRE LES INTERVENTIONS AU BÉNÉFICIAIRE.

NOS FORMULES

Après une visite d'évaluation de vos besoins à votre domicile, nous déterminerons la formule la plus adaptée à votre demande, et nous vous transmettrons un devis gratuit.

GARDE D'ENFANTS -/+ DE 3 ANS

Âgés de moins ou de plus de 3 ans, nous vous proposons un(e) intervenant(e) de confiance pour garder votre ou vos enfants pour les sorties de crèche ou d'école, ou s'en occuper toute la journée jusqu'à votre retour. L'intervenant(e) s'occupera des activités, des soins quotidiens, des repas, et des activités extra-scolaires.

Vous désirez prendre une soirée rien que pour vous, un besoin urgent, nous nous chargeons de garder vos enfants.

Vous désirez réduire vos frais, pensez à la garde partagée avec une autre famille.

ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN SCOLAIRE

Vous souhaitez une garde d'enfants plus autonome, qui sera aider votre enfant à faire ses devoirs, s'organiser, acquérir une méthodologie et renforcer ses lacunes.

Cette formule est idéale pour l'épanouissement de vos enfants de 6 à 14 ans.

Pensez aussi à la coéducation en choisissant la garde partagée.

ENTRETIEN MENAGER DU DOMICILE

Profitez d'un bien-être dans un intérieur propre et sain.

Vous confiez le nettoyage et l'entretien courant de votre intérieur en choisissant la prestation « classique ».

Vous nous sollicitez pour entretenir votre linge, vous bénéficierez d'un nettoyage et repassage expert en choisissant la prestation « confort ».

La prestation « chic » vous permet d'avoir un entretien encore plus efficace de votre domicile.

AIDE A DOMICILE

Plus besoin de vous fatiguer, nos aides à domicile s'occuperont de faire vos courses, les ranger, et si vous le désirez, ils vous aideront à préparer vos repas équilibrés. Tout cela est possible avec nos formules « coup de pouce », et « coup de main ».

Vous aimeriez passer du temps, être accompagné le reste du temps, vous pourrez en bénéficier en choisissant notre prestation « prise en main ».

NOS TARIFS

Après une visite d'évaluation de vos besoins à votre domicile, nous déterminerons la formule la plus adaptée à votre demande, et nous vous transmettrons un devis gratuit. Bénéficier en choisissant notre prestation « prise en main ».

GARDE D'ENFANTS -/+ DE 3 ANS

Formule régulière avant avantage fiscal : 26.50€ TTC.

Formule ponctuelle avant avantage fiscal : 28.50€ TTC.

Formule d'urgence avant avantage fiscal : 30.50€ TTC.

Majoration de 25% pour les tarifs en soirées, weekends et jours fériés.

Majoration d'1€ pour enfants âgé de – de 3ans.

Majoration d'1€ pour famille nombreuse ou garde partagée.

ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

Pour les enfants en primaire :

Formule régulière avant avantage fiscal : 27.50€ TTC.

Formule ponctuelle avant avantage fiscal : 29.50€ TTC.

Pour les collégiens :

Formule d'urgence avant avantage fiscal : 31.50€ TTC.

ENTRETIEN MENAGER DU DOMICILE

Formule « classique » avant avantage fiscal : 26.50€TTC.

Formule « confort » avant avantage fiscal : 28.50€TTC.

Formule « chic » avant avantage fiscal : 30.50€TTC.

Majoration de 25% pour les tarifs en soirées, weekends et jours fériés.

AIDE A DOMICILE

Formule « coup de pouce» avant avantage fiscal : 26.50€TTC.

Formule « coup de main» avant avantage fiscal : 28.50€TTC.

Majoration de 25% pour les tarifs en soirées, weekends et jours fériés.

FRAIS ANNEXES

Frais de mise en place et création du dossier 40€ TTC.

Frais de gestion mensuelle pour toutes formules régulières : 3.00€ TTC.

Modifications d'horaires et planning variable : 2.00€ TTC.

Frais kilométriques de 0.39€ TTC / kms.

L'AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION (ARDH) – DEMANDE AUPRÈS DE L'ORGANISME DE RETRAITE

Il s'agit d'une aide sous condition de ressources à court terme pour faciliter le retour à domicile des retraités hospitalisés. La demande est faite par le service hospitalier et étudiée par l'organisme dont le retraité est bénéficiaire (CARSAT, RSI, certaines CPAM, CNRACL, ...).

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH) – DEMANDE AUPRÈS DE LA MDPH

Il s'agit d'une prestation financière pour les personnes qui présentent une difficulté absolue pour la réalisation d'une activité ou une difficulté grave pour la réalisation d'au moins deux activités. Ces difficultés de réalisation doivent être d'une durée prévisible d'au moins un an ou définitives. Elle est destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées et couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule), aides animalières.

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH) – DEMANDE AUPRÈS DE LA MDPH

Il s'agit d'une aide financière destinée aux parents ou aux personnes ayant à charge un enfant handicapé.

LA PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE) – DEMANDE AUPRÈS DE LA CAF OU DE LA MSA

La PAJE comprend plusieurs aides destinées aux parents : une prime à la naissance ou à l'adoption, une allocation de base en cas de naissance ou en cas d'adoption, un complément de libre choix du mode de garde, un complément du libre choix d'activité (CLCA/COLCA/PREPAREE).

Auparavant réservé aux actifs, le crédit d'impôt sur les prestations des services à la personne est aussi accordé aux retraités !

Pour rappel, auparavant, seuls les foyers fiscaux dont au moins un des membres est actif bénéficiaient d'un crédit d'impôt égal à la moitié des dépenses réellement supportées.

Les retraités bénéficiaient uniquement de la réduction d'impôts, ce qui signifie que s'ils n'étaient pas imposables ou si la réduction excédait le montant de l'impôt, tout ou partie de cet avantage fiscal était inopérant.

DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2017 TOUT LES MENAGES PEUVENT PRETENDRE AU CREDIT D'IMPOT.

Concrètement, si un foyer fiscal n'est pas imposable ou si le montant de son impôt est inférieur au montant du crédit d'impôt auquel il a droit, il recevra un chèque du Trésor Public correspondant à l'excédent.

NOS DIFFÉRENTES PRESTATIONS VOUS PERMETTENT DE BÉNÉFICIER DU CRÉDIT D'IMPÔT ÉGAL À 50% DES DÉPENSES QUE VOUS AVEZ ENGAGÉES DANS L'ANNÉE

(Avantage fiscal éventuel, selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du CGI).

Dorénavant, vous pouvez bénéficier du crédit d'impôt instantané (C2I)

S'inscrire dans ce dispositif vous permet de régler les factures instantanément déduit de 50% du crédit d'impôt, ce dispositif est proposé par L'URSSAF, notre service s'occupe des démarches administratives.

HORAIRE ET OUVERTURE

Du lundi au vendredi
De 9h à 12h30 et de 14h à 18h
Interventions 7j/7

Une **SOLUTION** à chacun son **BESOIN**

Un suivi **QUALITÉ** réalisé par vous-même

Continuité d'**INTERVENTION**

Aucune **FORMALITÉ** administrative



05-67-08-16-72
06-77-85-52-43



31, Avenue d'Occitanie
31520 Ramonville



khomechezsoi@gmail.com



www.khomechezsoi.fr