



LIVRET D'ACCUEIL

📍 46, rue de Fontenay - 94300 VINCENNES 📞 01 43 74 20 32

📍 10, boulevard de Picpus - 75012 PARIS 📞 01 43 07 55 97

✉️ contact@serenadom.fr

WWW.SERENADOM.FR

AGRÉMENT QUALITÉ N/100510/F/094/Q/046

Chère Cliente, cher Client,

Vous avez choisi SERENADOM, merci de votre confiance.

Notre engagement : être à votre écoute, nous adapter à vos besoins et à votre particularité, dans le respect de votre intimité et de celle de votre famille.

Ce livret d'accueil a pour but de présenter les conditions et critères de réalisation des prestations de services à la personne.

Il vous est remis à titre d'information afin de mieux connaître vos droits en tant que bénéficiaire de services à la personne.

Toute notre équipe est à votre service et s'efforcera de répondre au mieux à vos attentes.

Christophe SLUPEK
Dirigeant

SOMMAIRE

MODALITÉS D'INTERVENTION	5
NOTRE ÉQUIPE	7
MODALITÉS FINANCIÈRES	8
NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	11
DROITS ET DEVOIRS	13
ANNEXE	14

NOTRE HISTOIRE

SERENADOM est le fruit d'un savoir être et d'un savoir-faire de plus de 15 ans par son créateur dans le domaine de l'action sociale, du maintien à domicile et de la préservation de l'autonomie des personnes fragilisées.

Christophe Slupek est diplômé d'État en Économie Sociale et Familiale, et s'est enrichi de ses expériences professionnelles auprès d'associations phares dans ce domaine d'action telle que l'Armée du Salut, l'Association Française contre les Myopathies (AFM) ou les Petits Frères des Pauvres.

La clef de voûte d'un maintien à domicile réussi dépend de l'harmonie entre les compétences professionnelles, l'altruisme, la disponibilité des Auxiliaires de vie et le savoir-faire d'une structure encadrante et compétente. Ainsi, nous bénéficions de l'Agrément Qualité délivré par la Direction Départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du Val-de-Marne.

C'est dans cet esprit que l'idée d'apporter une solution personnalisée, rapide et complète aux personnes privilégiant un maintien au domicile a pris forme sous le nom de SERENADOM.

MODALITÉS D'INTERVENTION

NOTRE FONCTIONNEMENT : DES PRESTATIONS "CLÉS EN MAIN"

En tant que prestataire, SERENADOM est l'employeur : vous êtes déchargé de tous soucis administratifs. Nous mettons à votre disposition nos propres salariés et nous assumons les responsabilités d'employeur.

- Nous établissons un planning selon vos besoins et vos disponibilités.
- Lors de la première intervention, notre responsable de secteur se rend à votre domicile accompagnée de votre intervenante afin de faire les présentations.
- Un cahier de liaison est mis en place lors du démarrage de la prestation et vous permet de communiquer avec les différents intervenants (consignes spécifiques, relais avec les autres professionnels de santé ainsi que la famille...).
- Nous effectuons sans délai le remplacement de votre intervenante en cas d'absence pour congés ou pour maladie, ou en cas de non satisfaction de votre part.
- Nous effectuons un suivi régulier de la qualité de la prestation.

Ainsi, vous êtes libéré de toutes les contraintes et responsabilités liées à l'emploi d'une personne.

NOS PRESTATIONS

POUR QUI ?

Pour toutes personnes nécessitant un accompagnement ponctuel ou durable dans l'élaboration et la réalisation d'un plan d'aide au maintien à domicile.

SERENADOM est une SARL spécialisée dans le maintien à domicile de personnes âgées et / ou en situation de handicap. Du lundi au dimanche, de jour comme de nuit, nous aidons tous ceux qui souhaitent continuer à vivre sereinement chez eux.

OÙ ?

Dans un esprit de proximité, et afin d'être le plus réactif possible nous intervenons sur les communes de : Vincennes, Saint-Mandé, Fontenay-sous-Bois, Paris 12 et limitrophe.

COMMENT ?

SERENADOM met à votre disposition une auxiliaire de vie sociale pour vous apporter une aide selon trois axes d'intervention :

AIDER À FAIRE

- Stimuler
- Accompagner
- Soulager

FAIRE À LA PLACE

De quelqu'un qui est dans l'incapacité de faire seul

APPRENDRE À FAIRE

À quelqu'un qui ne sait pas ou ne sait plus faire

L'auxiliaire de vie sociale développe des compétences techniques et relationnelles pour, par exemple :

UNE AIDE MATÉRIELLE

- Entretien du logement
- Entretien du linge
- Portage des courses
- Préparation des repas

UNE AIDE À LA PERSONNE

- Aide au lever et au coucher
- Aide à la toilette et au change
- Aide à la prise de repas et des médicaments
- Sécurisation du domicile

UN SOUTIEN MORAL

- Être à l'écoute
- Identifier et désamorcer les situations anxiogènes
- Proposer des solutions alternatives
- Porter une attention particulière aux personnes isolées

UNE ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET SOCIALE

- Aide à la réalisation de démarches administratives courantes (retirer un recommandé ou un colis, rechercher un devis, résilier un contrat, etc.)
- Préservation du lien social par l'accompagnement aux rendez-vous extérieurs et aux promenades
- Stimulation intellectuelle par la lecture et les jeux

NOTRE ÉQUIPE

Nous mettons à votre service un personnel expérimenté, soucieux de votre bien-être. Leurs compétences et leurs qualités humaines sont le gage d'une relation de confiance pérenne.

LES CRITÈRES DE SÉLECTION DE NOS INTERVENANTS

- Diplôme : DEAES ou équivalent
- 2 ans d'expérience
- Zone géographique
- Vérification du casier judiciaire

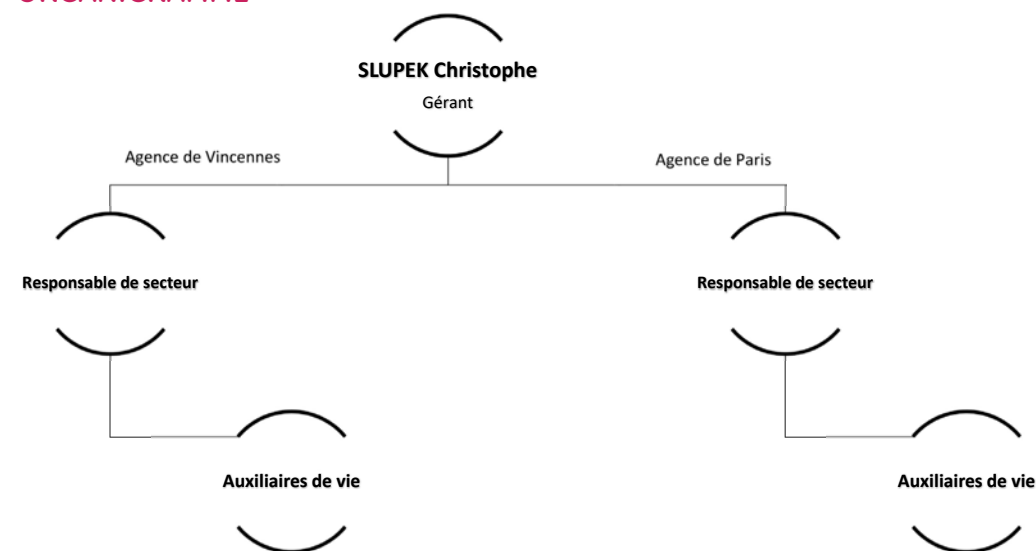
Nos intervenants sont rigoureusement sélectionnés (contrôle des références) et diplômés. Ils font l'objet d'un suivi qualité lors de leurs interventions.

Une tenue de travail est proposée à nos intervenants, avec le logo « SERENADOM », signe d'appartenance et de confiance à notre entreprise de services à la personne.

LA FORMATION DE NOS INTERVENANTS

SERENADOM concentre ses efforts sur la professionnalisation des intervenants par la formation (Alzheimer, pathologies liées aux handicaps physiques, gestes et postures, maltraitance...). En ce sens, la Direction veille à l'adaptation des savoirs et compétences de notre équipe afin de vous garantir un confort et une sécurité optimale lors de nos prestations.

ORGANIGRAMME



MODALITÉS FINANCIÈRES

TARIFS

- ▶ Prise en charge APA entre 80% à 100% :
19,27€ HT - **20,40€ TTC / heure**
soit 10,20€ après déduction fiscale
- ▶ Prise en charge APA inférieure à 80% ou sans APA :
22,68€ HT - **24€ TTC / heure**
soit 12€ après déduction fiscale
- ▶ Frais de gestion : **5€ / mois**
- ▶ Forfait nuit calme/agitée et prestation 24h/24 7j/7 : **nous consulter**

Majoration de 25% le dimanche et jours fériés (100% le 1^{er} mai et 25 décembre)

VOS AVANTAGES

- ▶ Un devis gratuit
- ▶ Des tarifs clairs et sans surprise
- ▶ Une prestation souple et adaptable
- ▶ Des prestations aménageables 24/24h et 7/7j
- ▶ Des formalités simplifiées : SERENADOM vous offre une prestation « clé en main »
- ▶ Les conseils d'un professionnel de l'action sociale et de l'aide à domicile
- ▶ 50 % de la facture déductible de vos impôts

FACTURATION

Un relevé mensuel des heures effectivement travaillées est signé conjointement avec l'intervenant. Il est ensuite remis à SERENADOM pour établir la facturation.

Nous vous adressons tous les mois une facture à nous régler. Le règlement peut s'effectuer par prélèvement, virement, chèque ou CESU.

Vous recevez en début d'année une attestation à produire auprès des Impôts au moment de la déclaration.

PLAN D'AIDE

La perte d'autonomie, qu'elle soit passagère ou durable, représente souvent un poids financier.

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge par :

- votre caisse de retraite
- votre mutuelle
- le Conseil Général (Allocation Personnalisée d'Autonomie, aide sociale, Allocation Compensatrice pour Tierce Personne, Prestation de Compensation du Handicap...).

Si, dans certains cas, la prise en charge peut atteindre 100 %, ce n'est pas toujours le cas. SERENADOM vous informe et vous conseille sur les différentes aides en fonction de la situation de chacun.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à nous contacter.

LA DÉDUCTION FISCALE

Les sommes versées pour les services à la personne à SERENADOM ouvrent droit à une réduction d'impôt et/ou à un Crédit d'impôt à hauteur de 50% des dépenses engagées, dans la limite de 12 000 € (soit une réduction d'impôt et/ou un Crédit d'impôt de 6 000 € maximum). Ce plafond est majoré de 1 500 € par enfant à charge et pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans ou plus. D'autres majorations existent, n'hésitez pas à nous consulter ou à vous renseigner auprès des services des impôts.

Le Crédit d'impôt est accessible aux contribuables remplissant les conditions suivantes :

- Un contribuable célibataire, veuf ou divorcé qui exerce une activité professionnelle ou est inscrit sur la liste des demandeurs d'emplois durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses ;
- Des personnes mariées ou ayant conclu un PACS, soumises à une imposition commune, qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre condition visées ci-dessus (exercice d'une activité professionnelle ou inscription sur la liste des demandeurs d'emploi).

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Pour bénéficier de l'avantage fiscal (Réduction d'impôt et/ou Crédit d'impôt), il suffit d'inscrire dans la déclaration de revenus les sommes versées, et de conserver le justificatif fiscal dans le cas d'une déclaration sur Internet.

INDEX DES DISPOSITIFS DE PRISES EN CHARGE

LE CONVENTIONNEMENT CNAV

Il intervient pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5 et 6) et diverses caisses de retraite.

L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA)

Elle est financée par le Conseil Général destinée aux personnes de plus de 60 ans, résidant en France, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). Le dossier est à retirer dans votre CCAS (Centre Communal d'Action Sociale).

LE DISPOSITIF ARDH (AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION)

Ce dispositif de la CNAV finance les aides à domicile pour un retour à domicile après une hospitalisation pendant une durée limitée pour une personne de plus de 60 ans temporairement dépendante. Le dossier est monté par l'assistante sociale de l'hôpital.

LA HAD (HOSPITALISATION À DOMICILE)

Cette convention entre SERENADOM et la HAD intervient pour notamment les soins palliatifs et les sorties précoces d'hospitalisation.

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH)

Elle est financée par le Conseil Général, permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne handicapée résidant en France, âgée de 20 à 60 ans.

LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) PRÉFINANCE

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Général ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de Services à la Personne.

AUTRES FINANCEMENTS

Veillez contacter vos mutuelles, assurances, etc.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Nous bénéficions de l'Agrément Qualité délivré par la Direction Départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de Paris. L'obtention de cette certification valorise les efforts que nous avons réalisés pour mieux répondre à vos attentes.

NOS PARTENARIATS

L'obtention de la certification nous permet également de renforcer notre collaboration avec nos partenaires et de mériter leur confiance.

En effet, notre action s'inscrit dans une volonté de maintenir au domicile les personnes les plus fragilisées qui le souhaitent. Cela ne peut se faire qu'en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires de l'action sociale et médico-sociale (CLIC, services sociaux des hôpitaux, CCAS, équipes d'évaluation APA, MDPH, médecins libéraux, infirmiers, kinésithérapeutes, ...).

VOTRE ÉVALUATION PERSONNALISÉE

Dans notre démarche d'offre de services à la personne, nous tenons compte des particularismes de chaque famille : vos valeurs, votre contexte familial, professionnel et social. En ce sens, l'affectation du personnel à un client est un acte très important qui suppose la connaissance des nécessités et des exigences des uns et des autres.

Dans cette perspective, les dispositifs d'évaluation tiennent une place essentielle, c'est pourquoi nous vous proposons une évaluation gratuite à votre domicile par un professionnel de l'action sociale, spécialisé dans les services à la personne, qui se déplace chez vous ou sur votre lieu d'hospitalisation et établit une évaluation personnalisée en fonction de votre situation. Cette évaluation est destinée à recueillir toutes les informations administratives, sanitaires et financières afin de constituer un plan d'aide personnalisé.

UN DEVIS PERSONNALISÉ GRATUIT

- ▶ Un conseil et un accompagnement dans toutes vos démarches de prises en charge ou de financement de la prestation.
- ▶ Une fiche d'évaluation personnalisée qui deviendra la feuille de route de votre intervenant à domicile.
- ▶ Une coordination avec votre médecin, votre infirmière, votre kinésithérapeute, les travailleurs sociaux...
- ▶ Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens médicaux liés à votre accompagnement par SERENADOM (Article L311-5-1 Code de l'action sociale et des familles).

LES GARANTIES SERENADOM

Nous nous adaptons à vos besoins et leur évolution.

Notre responsable de secteur connaît la situation de chaque bénéficiaire.

Elle est votre interlocutrice privilégiée à vous ainsi qu'à votre intervenant(e).

Elle est à votre écoute et gère l'ensemble de vos demandes.

LE CONTRÔLE QUALITÉ

Afin de s'assurer du bon déroulement des prestations, nous effectuons des contrôles réguliers. La responsable de secteur se rend régulièrement à votre domicile afin de s'assurer de la qualité de la prestation. Nous procédons également à un suivi qualité par téléphone. L'évolution de vos besoins peut nous conduire à vous proposer l'aménagement de nos prestations, vous pouvez également faire une demande en ce sens à tout moment.

Nous procédons également à un suivi qualité par téléphone. Un premier point est fait 10 jours après la première intervention, puis un autre tous les 6 mois. L'évolution de vos besoins peut nous conduire à vous proposer l'aménagement de nos prestations, vous pouvez également faire une demande en ce sens à tout moment.

Les prestations de Serenadom sont couvertes par une assurance risques professionnels.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nous vous soumettons de manière régulière un questionnaire qualité. Dans le souci permanent de vous satisfaire, il est pour nous un outil précieux d'aide à l'introspection de nos pratiques.

Un premier questionnaire qualité vous est remis avec ce livret d'accueil, puis un exemplaire vous est remis tous les ans. Chaque année, nous traitons ainsi l'ensemble des impressions recueillies afin de prévenir d'éventuels anomalies ou dysfonctionnements.

En cas de différent, vous nous en informez et nous recherchons avec vous une médiation.

NOS PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Intervenant principalement auprès d'un public fragilisé, nous nous assurons d'être en adéquation avec les principes déontologiques du secteur, les impératifs de qualité et la prévention de la maltraitance.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenante contactera en urgence la responsable de secteur qui effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents.

DROITS ET DEVOIRS

DES INTERVENANTS :

En intégrant l'équipe de SERENADOM, nos collaborateurs·trices s'engagent à intervenir auprès d'un public âgé et/ou en situation de handicap, donc fragilisé.

LES PRINCIPES DU RESPECT

Le respect des principales règles de bonne conduite en terme de tenue, de courtoisie et de ponctualité ainsi que de professionnalisme fait partie des obligations de l'accompagnant vis-à-vis de SERENADOM et donc de ses clients.

L'engagement d'assurer une intervention régulière et assidue contribue au bien être de la personne aidée.

En conséquence, les accompagnants s'engagent à respecter la Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante de 1999 (cf. Annexe).

DES CLIENTS :

Pour que l'intervention à domicile se déroule dans de bonnes conditions et réponde à vos attentes, il est important que la relation entre vous et les intervenants se tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel.

En conséquence, nous vous demandons de respecter les dispositions suivantes :

- Vous devez respecter les termes du contrat de prestation ainsi que les conditions générales de prestations.
- L'intervenant ne peut accomplir des tâches pour des tiers vivant ou non au foyer de l'utilisateur.
- Un comportement civil, respectueux et sans discrimination est requis à l'égard du personnel d'intervention.
- Mettre à disposition des installations et des appareils électriques conformes à la législation et ne présentant aucun danger pour l'utilisateur.
- Fournir les produits nécessaires, conservés dans leur emballage d'origine, pour assurer l'entretien et l'hygiène du logement.

La rémunération de l'intervenant est assurée par SERENADOM, nous vous demandons de :

- Ne pas effectuer de rétribution complémentaire : pourboire, dons...
- Ne pas lui consentir de donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.
- Ne pas lui demander de réaliser, en vos lieu et place, des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque non libellé.

3977 NUMÉRO VERT
MALTRAITANCE PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES

La Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie établit les droits fondamentaux auxquels peut prétendre toute personne accueillie en établissement ou par un service d'accompagnement à domicile. Ce texte est un élément fondateur et essentiel du projet et de la qualité des services d'aide à domicile SERENADOM.

Cette charte est parue au Journal Officiel n° 234 du 9 octobre 2003, Ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées. Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Art. 1^{er} : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise 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 et convictions, notamment 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 à un accompagnement adapté

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

Art. 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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 justice ou 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 son admission dans un établissement ou service, 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 sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Art. 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

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 ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et 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 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci,

sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Art. 9 : 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 prises en considération. Il doit en 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 accord 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. 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Art. 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Art. 12 : 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.

**DU LUNDI AU VENDREDI
DE 9H À 18H**

PARIS 01 43 74 20 32 VINCENNES 01 43 07 55 97

**PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE 7J/7 ET 24H/24
06 72 34 02 32 _ 06 69 56 10 02 _ 06 85 76 38 11**

ASSISTANCE AUX PERSONNES AYANT BESOIN D'UNE AIDE PERSONNELLE
À LEUR DOMICILE HORS SOINS MÉDICAUX

ENTRETIEN DE LA MAISON ET TRAVAUX MÉNAGERS

PRESTATIONS DE REPAS À DOMICILE DONT COMMISSIONS

GARDE MALADE HORS SOINS MÉDICAUX

AIDE À LA MOBILITÉ ET AU TRANSPORT DE PERSONNES

ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES
EN DEHORS DE LEUR DOMICILE

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE



📍 46, rue de Fontenay - 94300 VINCENNES 📞 01 43 74 20 32

📍 10, boulevard de Picpus - 75012 PARIS 📞 01 43 07 55 97

✉️ contact@serenadom.fr

WWW.SERENADOM.FR

Numéro SIRET : 522 151 018 00010 - Code APE : 8810A

AGRÈMENT QUALITÉ : N/100510/F/094/Q/046