



L'AIDE À DOMICILE
PROCHE DE VOUS

LIVRET D'ACCUEIL

DES CERTIFICATIONS DE QUALITÉ



Chère Cliente, cher Client,

Vous avez choisi SERENADOM, **merci de votre confiance.**

SERENADOM est le fruit d'un savoir-être et d'un savoir-faire de plus de 30 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.

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.

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

Ce livret d'accueil a pour but de présenter les conditions et critères de réalisation de nos prestations. 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

SERENADOM, UNE SOLUTION « CLÉS EN MAINS »

- ▶ Un service de proximité : Vincennes, Saint-Mandé et Fontenay-sous-Bois, Paris 12 et limitrophe
- ▶ Une disponibilité 24h/7j
- ▶ Des démarches simplifiées : SERENADOM agit en tant que prestataire employeur
- ▶ Des prestations adaptées à tous : besoins ponctuels ou durables pour seniors ou personnes en situation de handicap
- ▶ Une qualité reconnue : agrément Drieets, autorisation départementale et Cap Handéo

CHOISIR SERENADOM, C'EST BÉNÉFICIER DE :

- Une **évaluation gratuite à domicile** de vos besoins pour discuter de vos souhaits, de vos valeurs et votre cadre de vie
- Des **tarifs clairs** et sans surprise grâce au devis gratuit
- Des **prestations personnalisées** que vous pouvez adapter à l'évolution de vos besoins. Nous remplaçons votre auxiliaire de vie en cas d'absence selon votre souhait.
- Un **suivi régulier de la qualité** de la prestation dans le cadre de visites, d'entretiens et d'une enquête de satisfaction annuelle. C'est aussi l'occasion de discuter d'adaptation liées à des modifications de votre besoin.
- Un **interlocuteur unique** qui vous connaît et reste à votre écoute



NOS SOLUTIONS

Le savoir-faire de
**SERENADOM s'articule
autour de 3 axes :**

ACCOMPAGNER
POUR SOULAGER

AIDER À FAIRE ET STIMULER
POUR PRÉSERVER
L'AUTONOMIE

RÉALISER À LA PLACE
POUR MAINTENIR
LA QUALITÉ DE VIE

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

DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE

Soin de votre intérieur
(logement et linge)

Courses

Préparation et aide aux repas

Aide au bien-être (toilette, lever/coucher,
habillage/déshabillage)

FAVORISER LE LIEN SOCIAL

Promenades, sorties culturelles
et visites/RDV

Compagnie et écoute active

Soutien moral face à l'isolement
ou les situations anxiogènes

Stimulation intellectuelle (lecture, jeux,
et autres activités)

SIMPLIFIER LA GESTION COURANTE

Aide aux démarches administratives

Classement des courriers et dossiers

NOS PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE

Nous mettons à votre service des auxiliaire de vie expérimentés, soucieux de votre bien-être. Leur compétences et leurs qualités humaines sont le gage d'une relation pérenne.

DES INTERVENANT(E)S SOIGNEUSEMENT SÉLECTIONNÉ(E)S

Des critères de sélection rigoureux :

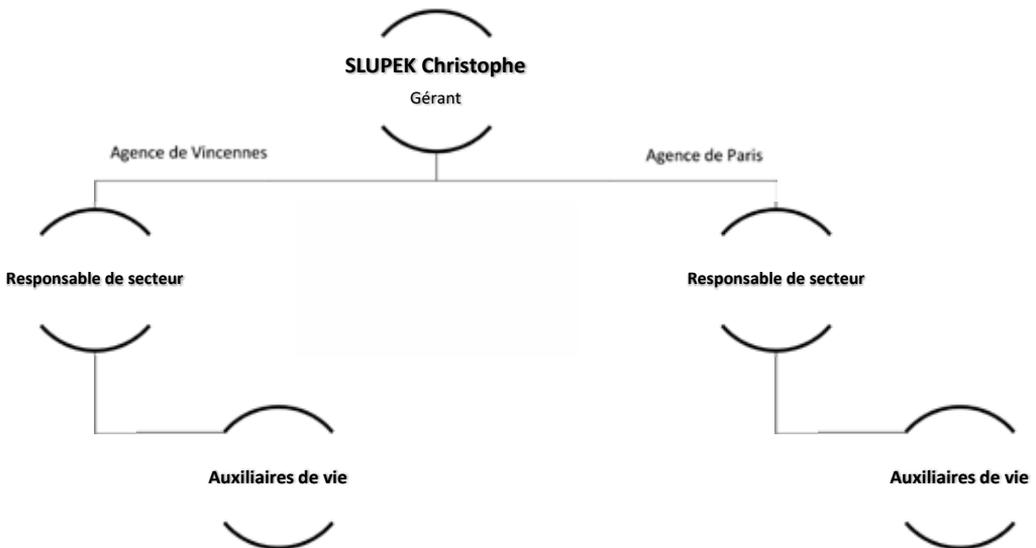
- Diplôme : DEAES ou équivalent
- Adéquation entre les missions et les compétences
- Expérience : 2 ans
- Casier judiciaire vierge
- Proximité géographique

Nous vous présentons votre auxiliaire de vie avant le début des prestations et nous suivons la qualité de leur prestations.

UNE FORMATION CONTINUE

Nous assurons l'actualisation de leurs connaissances dans le cadre d'actions de sensibilisation, de formations internes ou externes (gestes et postures, bientraitance, premiers secours, pathologies, handicap, etc.).

NOTRE ÉQUIPE



DES MODALITÉS FINANCIÈRES AVANTAGEUSES

NOS ATOUTS

- ▶ Des **tarifs clairs et sans surprises** grâce au devis gratuit
- ▶ Une **facturation mensuelle** claire sur la base d'un relevé que vous signez
- ▶ Des **modalités de règlement souples** : prélèvement, virement, chèque ou CESU selon votre souhait

VOS POSSIBILITÉS D'AIDES

SERENADOM vous permettent de bénéficier de plusieurs dispositifs pour favoriser votre maintien à domicile et couvrir les dépenses liées :

- L'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- La prestation de compensation du handicap (PCH)
- Les plans d'aides de la CNAV notamment dans le cadre d'OSCAR, de l'hospitalisation à domicile (HAD) et l'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)
- Les caisses de retraites et les mutuelles peuvent également proposer des aides

SERENADOM vous informe et vous conseille dans vos démarches de prise en charge de la prestations, contactez-nous !

LE CRÉDIT D'IMPÔT

SERENADOM vous ouvre également droit à un crédit d'impôts de 50% de la facture dans la limite de 12000€ (sous conditions). Ce plafond peut être majoré dans certains cas.

SERENADOM vous remet annuellement une attestation fiscale pour bénéficier de cet avantage.



NOS TARIFS

PRISE EN CHARGE APA
ENTRE 80% ET 100%

24,58 €
TTC

12,29 €*
23,30 € HT

PRISE EN CHARGE APA
< 80%

29,95 €
TTC

14,98 €*
28,39 € HT

**Tarif après application du crédit d'impôt*

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).

SERENADOM S'ENGAGE À VOS CÔTÉS

NOS VALEURS

Nos valeurs guident nos actions :

► **Bienveillance et respect** : Nous choisissons nos auxiliaires sur la base de leur qualités humaines et nous les formons sur la bienveillance.

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

3977 NUMÉRO VERT MALTRAITANCE PERSONNES ÂGÉES ET/OU EN SITUATION DE HANDICAP

► **Communication** : nous sommes à l'écoute de vos souhaits et de vos besoins et de toute évolution de votre situation

► **Coopération** : Dans le respect de votre volonté et de la confidentialité, nous pouvons échanger avec vos proches et coopérer avec les autres professionnels de santé intervenant à votre domicile

► **Sécurité** : Nous veillons à votre sécurité lors des interventions (repérage des risques, proposition d'aménagements, etc.)

► **Amélioration continue** : notre démarche nous a permis d'obtenir, en plus de notre agrément, la certification Cap Handéo

VOS DROITS

Nous veillons au respect de vos droits :

► Vous pouvez désigner une personne qualifiée pour vous accompagner dans vos droits (Article L311-5-1 Code de l'action sociale et des familles).

► Vous pouvez également désigner une personne de confiance pour vous assister et vous accompagner dans votre parcours.

► Vous pouvez solliciter une médiation auprès d'ANM Conso : <https://www.anm-conso.com>

► Nous sommes à votre écoute par téléphone, par écrit ou au cours d'un rendez-vous, en cas d'insatisfaction ou de différent, et nous nous engageons à vous donner une réponse dans les meilleurs délais.

► Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement de vos informations sur courrier (46 rue de Fontenay, 94300 VINCENNES).

► Toutes nos prestations sont couvertes par une assurance responsabilité civile professionnels.

FONDONS ENSEMBLE UNE RELATION DE CONFIANCE

Nous mettons l'accent sur la qualité relation entre vous et votre auxiliaire de vie.

Parce qu'elles ont votre bien-être à cœur, nos auxiliaires s'engagent à :

- Apporter un service de qualité en toute ponctualité
- Respecter vos choix, vos droits et vos libertés en toute confidentialité
- Adopter une attitude bienveillante et courtoise
- Présenter une tenue soignée

Attention, les auxiliaires ne sont pas habilité(e)s à réaliser de missions impliquant des :

- charges lourdes, gros entretien et travaux
- soins (actes médicaux ou para-médicaux)
- tiers au contrat
- Finances (dons, achat, vente, prêt, rémunération, etc)

Parce qu'elles mettent leur énergie au service d'un métier exigeant, nos auxiliaires apprécient votre considération.

Aussi, nos bénéficiaires s'engagent à :

- Traiter les auxiliaires avec courtoisie et sans discrimination
- Respecter les missions définies et les limites convenues
- Mettre à disposition les produits, le matériel et les installations adaptés dans un état conforme à la réglementation
- Partager leur ressenti, y compris lorsqu'il est positif



DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 18H
ASTREINTES EN CAS D'URGENCE 7J/7

AGENCE VAL-DE-MARNE

📍 46 rue de Fontenay
94300 VINCENNES
☎ 01 43 74 20 32

AGENCE PARIS

📍 10 boulevard de Picpus
75012 Paris
☎ 01 43 07 55 97

✉ contact@serenadom.fr

WWW.SERENADOM.FR