SerenADOM
La sérénité à domicile

L'AIDE À DOMICILE PROCHE DE VOUS

LIVRET D'ACCUEIL

DES CERTIFICATIONS DE QUALITÉ

Charte nationale qualité 2024 – SERVICES À LA PERSONNE

Si services à la personne – réduction d'impôts 50% – réduction d'impôts

OSCAR – MA RETRAITE ACCOMPAGNÉE

SÉCURITÉ SOCIALE – l'Assurance Retraite

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 évaluation qualité régulière par un organisme externe

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 :

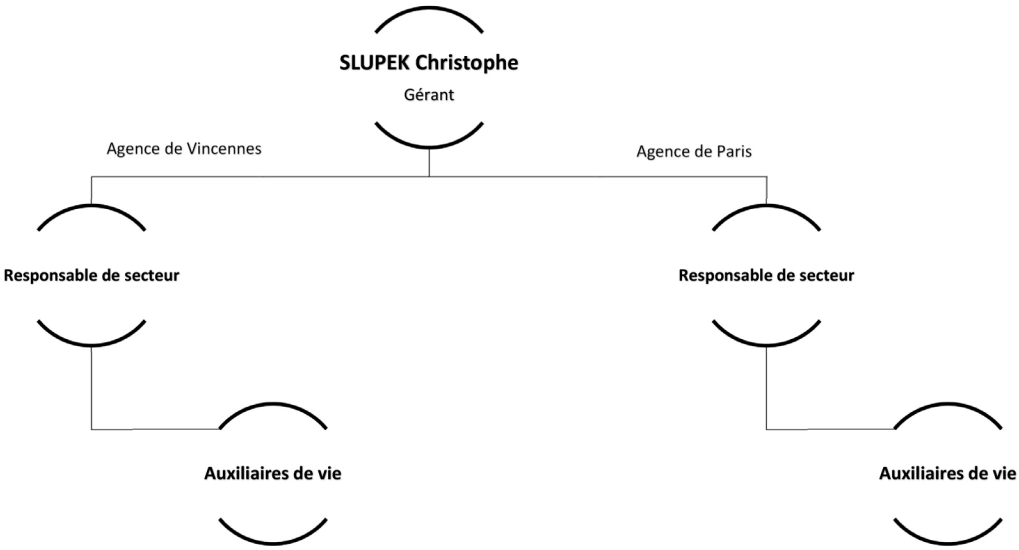
- Diplôme : DEAES ou équivalent
- Expérience : 2 ans
- Proximité géographique
- Adéquation entre les missions et les compétences
- Casier judiciaire vierge

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 des informations enregistrées grâce à la télégestion ou 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 12 000 € (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 %

25 TTC

23,70 € HT

12,50 €*

PRISE EN CHARGE APA < 80 %

31,50 € TTC

29,86 € HT

15,75 €*

**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 1er mai et 25 décembre).

SERENADOM S'ENGAGE À VOS CÔTÉS

NOS VALEURS

Nos valeurs guident nos actions :

- **Bientraitance et respect :** Nous choisissons nos auxiliaires sur la base de leur qualités humaines et nous les formons sur la bientraitance.

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 :** Nous améliorons notre accompagnement en ciblant nos actions sur vos attentes grâce à des évaluations régulières.

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 règlementation
- 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

SARL NUMÉRO SIRET : 522 151 018 00010 CODE APE : 8810A
STRUCTURE AUTORISÉE PAR LE DÉPARTEMENT (AGRÉMENT N/100510/F/094/Q/046)