

LIVRET D'ACCUEIL

CLA 68

Cérébro-lésion Assistance du Haut Rhin

Service Autonomie à Domicile



115 Avenue de la 1^{ère} Division Blindée 68100 MULHOUSE

03.89.44.27.44

accueil@alister-autonomie.fr

www.handicap-services-alister.com

V2 septembre 2024

SOMMAIRE

1.	Mot de bienvenue.....	4
2.	Présentation de la plateforme « Handicap Services Alister »	5
2.1	Introduction	5
2.2	L'organisation de la plateforme	5
2.3	L'équipe de direction	6
2.4	Notre mission	7
2.5	Notre ambition collective	7
2.6	Nos valeurs	7
2.7	La présentation des services de la plateforme.....	8
3.	CLA 68.....	9
3.1	Historique	9
3.2	La réglementation	9
3.3	L'organisation.....	10
3.4	Notre mission	16
3.5	Notre équipe :.....	16
3.5.1	Les aides-soignantes :.....	16
3.5.2	Les accompagnants éducatifs et sociaux (AES)	16
3.5.1	L'aide-ménagère.....	16
3.5.2	La référente de maison.....	16
3.5.3	Le référent adjoint.....	16
3.5.4	Le responsable de site	17
3.5.5	La cheffe de service	17
3.6	Nos prestations	17
3.7	Notre public.....	18
3.8	Les étapes de l'accompagnement	19
3.8.1	La commission d'admission.....	19
3.8.2	L'évaluation des besoins	19
3.8.3	Le DIPC.....	20
3.8.4	Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP)	20
3.8.5	La fin de l'accompagnement.....	20
4.	Vos droits, votre parole compte	21
4.1	La protection de vos informations personnelles.....	21
4.2	La bientraitance.....	22
4.3	Les voies de recours en cas de mécontentement.....	23
4.4	Des décisions pour l'avenir	23
4.4	Votre participation à la vie de l'établissement	25
5.	Annexes	26

5.1	Règlement de fonctionnement	26
5.2	Charte des droits et libertés	43
5.3	Personnes qualifiées	46
5.3.1	Défenseurs des droits	46
6.	Glossaire	50

1. Mot de bienvenue



Dr Jean SENGLER

Président



Elvis CORDIER

Directeur Général

Bienvenue au **Service Cérébro-lésion Assistance** porté par l'association Alister.

L'Association pour L'Information Scientifique et Technique En Rééducation créée en 1984 a, dès 2006, étendu ses activités en créant divers établissements et services médico-sociaux signant ainsi l'acte de naissance de Handicap Services Alister.

Résolument **innovante**, l'association a été parmi les toutes premières en France à promouvoir et proposer des logements inclusifs, adaptés et accompagnés avec une promesse forte faite aux adultes en situation de handicap : « **vous donner le choix de vivre chez vous, en autonomie si vous le souhaitez** ».

Avec plus de 130 salariés œuvrant au sein **d'équipes pluridisciplinaires** dans une dizaine de services et plus de 450 personnes accompagnées chaque année, Handicap Services Alister est aujourd'hui « une plateforme de services » **dynamique** qui occupe une place centrale dans un large réseau médico-social à travers toute l'Alsace et même au-delà !

Elle offre un accompagnement unique à celles et ceux qui souhaitent **vivre chez eux en demeurant libres et auteurs de leurs choix quel que soit leur niveau d'autonomie**.

Déterminés à poursuivre avec **exigence et respect** notre mission de soutien, d'accompagnement et de promotion de l'autonomie pour toutes les personnes que nous accompagnons, nous œuvrons chaque jour pour bâtir un **monde inclusif** où chacun, quel que soit son handicap, est libre de vivre une vie pleine, enrichissante et autonome.

En tant que Président et Directeur Général d'Alister, nous sommes aujourd'hui fiers de vous accueillir au sein de notre **service Cérébro lésion Assistance** qui sera, nous n'en doutons pas, une étape déterminante de votre parcours vers l'autonomie.

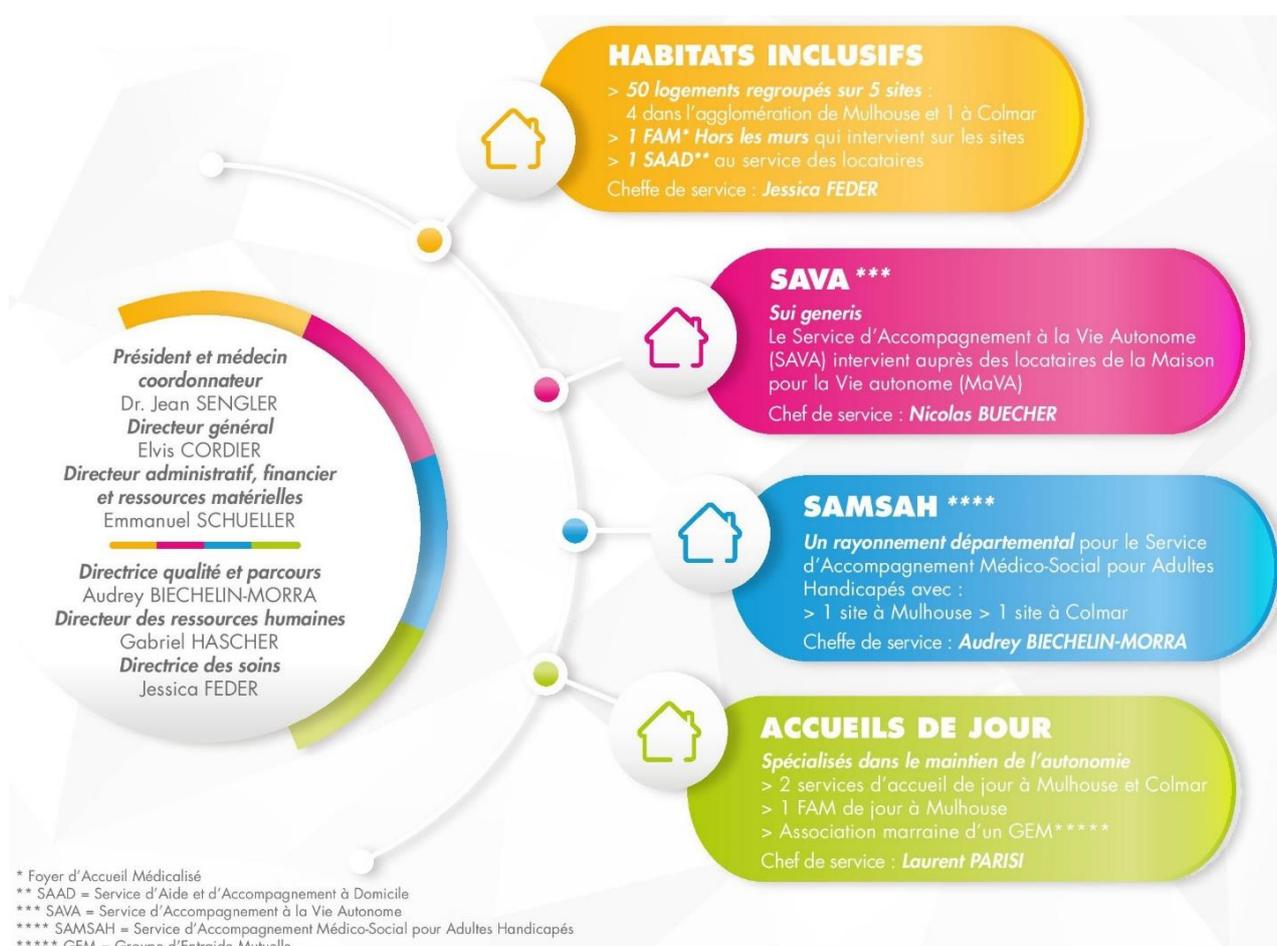
2. Présentation de la plateforme « Handicap Services Alister »

2.1 Introduction

L'Association pour l'Information Scientifique et Technique En Rééducation (ALISTER) a été créée en 1984 dans l'objectif de diffuser aux professionnels de santé les dernières connaissances scientifiques et innovations médicales en rééducation. Association de droit local à but non-lucratif, sa gouvernance est assurée par un Conseil d'Administration composée d'une vingtaine de membres.

En 2006, l'association a transformé ses statuts pour les enrichir d'activités et missions médico-sociales (accompagnement de personnes cérébrolésées ou en perte d'autonomie, gestion d'établissements et de services...). Cette nouvelle branche médicosociale, totalement dévolue au maintien à domicile des personnes adultes en situation de handicap a été baptisée « Handicap Services Alister » (HSA). C'est aujourd'hui une large plateforme de services à rayonnement départemental dont le siège social est situé au 115, avenue de la 1ère Division Blindée à Mulhouse.

2.2 L'organisation de la plateforme



2.3 L'équipe de direction

Docteur Jean SENGLER,
Président et médecin
coordinateur



Elvis CORDIER,
Directeur général

Audrey BIECHELIN-MORRA,
Directrice qualité et parcours



Jessica FEDER,
Directrice des soins

Gabriel HASCHER,
Directeur des ressources
humaines



Emmanuel SCHUELLER,
Directeur administratif, financier
et ressources matérielles

2.4 Notre mission

Etre partenaires des personnes en situation handicap pour leur permettre :

- De mieux « vivre chez elles » en soutenant leurs capacités à agir pour améliorer ou maintenir leur autonomie ;
- D'être **plus libres et auteures** de leurs choix dans leur parcours de vie.

2.5 Notre ambition collective



2.6 Nos valeurs



2.7 La présentation des services de la plateforme



3. CLA 68

3.1 Historique

Le SAD CLA 68 est un Service Autonomie à Domicile, spécialisé dans la prise en charge de personnes atteintes de cérébro-lésion et rattaché à la plateforme de services d'Handicap Services Alister. Le SAD délivre principalement des prestations d'aide humaines aux actes essentielles de la vie.

Le premier site d'intervention de notre service d'aide à domicile a vu le jour grâce au partenariat de nombreux acteurs locaux et nationaux parmi lesquels Mulhouse Habitat (bailleur social et propriétaire des logements), le Conseil Général du Haut-Rhin (qui verse les allocations qui paient l'aide humaine à domicile) et de nombreux professionnels de santé (GHRMSA, CRM, APF et AIR) qui ont accompagné et repéré les bénéficiaires.

L'objectif de ce dispositif innovant est de permettre aux personnes en perte d'autonomie de vivre en milieu ouvert et en famille dans le cadre de l'égalité des chances défendue par la loi du 11 février 2005.

Cinq sites d'habitats inclusifs ont ouvert de manière progressive :

- La Passerelle en 2009, Mulhouse, propriété du bailleur social M2A ;
- Les maisons Familiales (MF), en 2010, Lutterbach, propriété d'Handicap Services Alister;
- La Maison pour la vie autonome, MaVA, en 2015, Pfstatt, propriété du bailleur social M2A ;
- Le Phénix en 2017, Kingersheim, propriété du bailleur social M2A ;
- Les Mésanges en 2024, Colmar, propriété du bailleur social Pôle Habitat.

CLA 68 est essentiellement financé par la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) versée par la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MDPH) pour financer les plans d'aide individualisés des personnes accompagnées.

Les tarifs d'accompagnement du SAD sont les tarifs de droit commun tels qu'arrêtés par la Collectivité Européenne d'Alsace pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH). Pour la grande majorité des locataires cette prestation est financée directement par la CEA à Handicap Services Alister, pour d'autres cette prestation est financée par les assureurs des tiers responsables.

3.2 La réglementation

SIRET: 338 164 791 00117

N° FINESS : 68 002 199 5

Adresse : 115 avenue de la 1^{ère} division blindée 68100 Mulhouse

Téléphone : 03.89.44.27.44

Courriel : accueil@alister-autonomie.fr

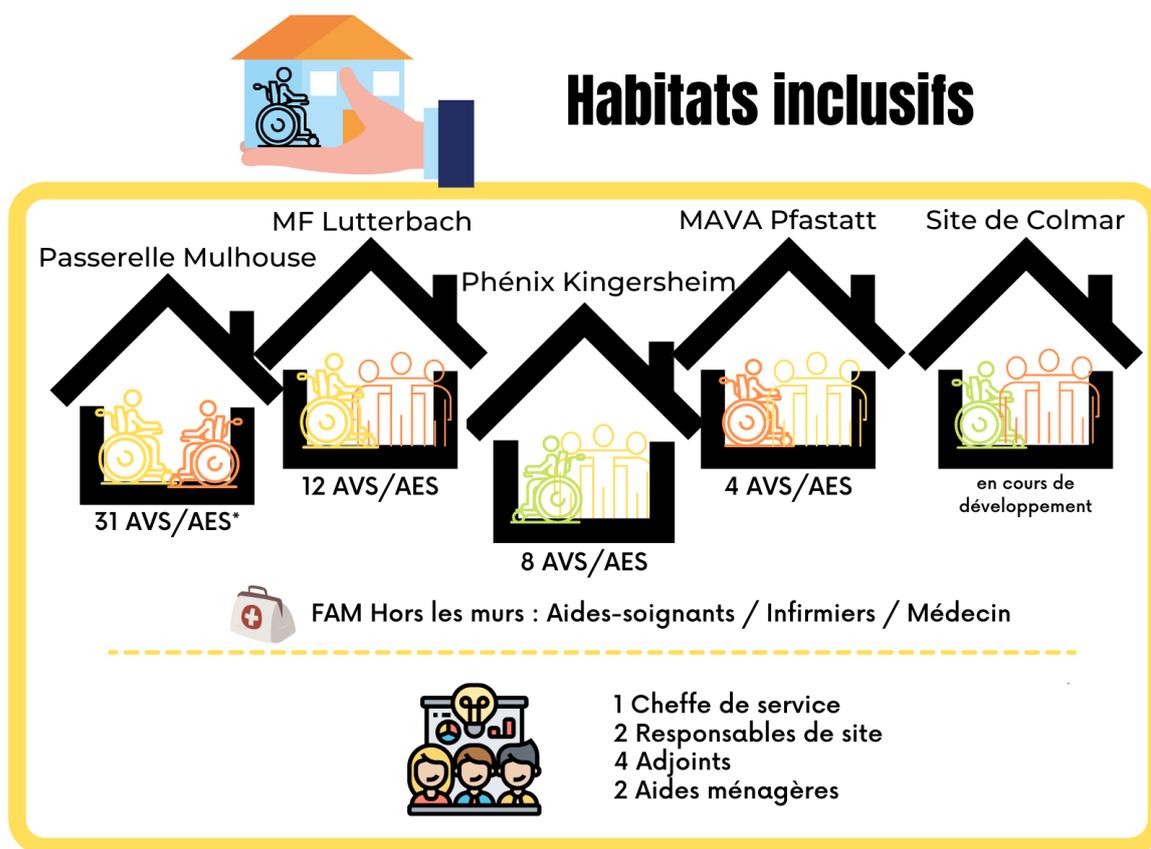
Président : Docteur Jean SENGLER

Directeur général : Elvis CORDIER

Cheffe de service : Jessica FEDER

Statut : Association à but non lucratif inscrite au registre des associations du TJ de Mulhouse
 Autorisation : Délivrée par la Collectivité européenne d'Alsace pour une durée de 15 ans à compter du 21 novembre 2023
 Nombre de salariés : 46 salariés
 Convention Collective : Convention collective de la branche, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010.

3.3 L'organisation



La direction de CLA68 se situe au siège de l'association : 115 avenue de la première Division Blindée à Mulhouse.

Accessible en bus ligne C7 direction Hôpital Emile MULLER, arrêt Zuckerberg.

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h au 03.89.44.27.44.

accueil@alister-autonomie.fr



Pour la Passerelle :

**La passerelle est située au
20 rue de la Passerelle 68200 Mulhouse**



Les logements de la Passerelle ont été spécialement conçus pour loger des personnes en situation de grande dépendance. Chaque logement est équipé de sanitaires dédiés et adaptés au grand handicap. Ils offrent la possibilité d'utiliser un lit douche et disposent pour certains et de sanitaires séparés, dédiés aux autres membres de la famille lorsque la personne accompagnée ne vit pas seule. Une domotique particulière permet de garantir un maximum d'autonomie aux locataires. Du T2 au T4, ils peuvent héberger une personne seule, en couple ou en famille. Les habitants de la passerelle sont tous locataires du bailleur social : m2A Habitat.

Le site de la Passerelle dispose d'un bureau professionnel et d'une salle de convivialité permettant de centraliser l'ensemble des interventions des équipes de CLA 68. La salle de convivialité est aussi un lieu utilisé par les personnes accompagnées par CLA68.

La résidence comporte quatre étages avec un accès par ascenseur. Les logements disposent d'une domotique adaptée avec accès par badge pour l'ouverture automatique des portes des logements. L'intérieur des logements est accessible aux personnes à mobilité réduite (couloir, salle de bains et coin cuisine adapté) et sont, pour certains, équipés de dispositifs de rails de transfert au plafond.

Les accès extérieurs pour personne à mobilité réduite (PMR) sont accessibles par une rampe et des places de stationnement sont mises à disposition juste devant la résidence pour faciliter les transports des personnes accompagnées (ambulances, « Domibus » ...). Des arrêts de bus et TRAM sont à proximité de la résidence.

Des aides à domicile sont présentes 24h/24 et 7j/7 et des professionnels de santé libéraux interviennent quotidiennement pour répondre aux besoins particuliers des locataires.

Contacts du site :

Cheffe de service :

Jessica FEDER

 **07.71.84.22.12**

 jessica.feder@alister-autonomie.fr

Responsable Passerelle :

Adriano GRECO

 **06.71.14.97.44**

 adriano.greco@alister-autonomie.fr

Adjoint responsable Passerelle :

Asma ARNOULT et Julien LEGOUT

 **06.87.99.94.21**

 asma.arnoult@alister-autonomie.fr

 julien.legout@alister-autonomie.fr

Pour les Maisons familiales :

Les deux maisons familiales (MF) sont situées aux 7 et 9 Avenue de Montceau-les-Mines 68460 à LUTTERBACH.



Les MF répondent à un modèle basé sur la collocation. Les personnes accompagnées vivent ensemble. S'ils disposent d'une chambre privative (avec ses propres meubles), ils partagent les espaces communs de la maison et s'organisent pour vivre ensemble avec l'aide d'une référente de maison et d'aides à domicile.

Les maisons peuvent accueillir :

- Pour la maison située au n°7: quatre personnes à mobilité réduite (PMR) ;
- Pour la maison située au n°9: deux personnes à mobilité réduite (PMR) au rez-de-chaussée et trois personnes pouvant monter les escaliers au 1er étage.

Les personnes accompagnées disposent d'une chambre privative et partagent des espaces communs de la maison (deux salles de bain mutualisées par maison, cuisines équipées ouvertes sur salles à manger et séjours, terrasses et jardins accessibles). Les bénéficiaires organisent le « vivre ensemble » avec l'aide d'une maîtresse de maison. Des aides à domicile sont présentes 24h/24 et 7j/7 et des professionnels de santé libéraux interviennent quotidiennement pour répondre aux besoins particuliers des locataires.

Contacts du site :

Cheffe de service :

Jessica FEDER

 **07.71.84.22.12**

 jessica.feder@alister-autonomie.fr

Responsable Maisons familiales :

Adriano GRECO

 **06.71.14.97.44**

 adriano.greco@alister-autonomie.fr

Référente adjointe et de maison:

Annie JESECK

 **06.71.22.28.42**

 annie.jeseck@alister-autonomie.fr

Pour la MaVA :

La Maison d'Accueil pour la Vie Autonome (MaVA) est située au 52b rue de la potasse 68120 à PFASTATT.



Elle permet de loger les personnes accompagnées par le Service d'Accompagnement à la Vie Autonome (SAVA). La MaVA propose 10 studios pédagogiques, propriété du bailleur social m2A Habitat.

Ces logements sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR). Il y a un étage avec accès par ascenseur. Une buanderie commune est mise à disposition ainsi qu'une salle de convivialité partagée avec le SAVA.

Un jardin extérieur et une terrasse sont accessibles aux locataires. Des places de stationnement sont mises à disposition juste devant la résidence pour faciliter les transports des personnes accompagnées (ambulances, « Domibus » ...). Des arrêts de bus sont à proximité de la résidence.

Le bâtiment fait partie d'un ensemble de soixante-neuf maisons individuelles de façon à favoriser la mixité sociale.

Les plans d'aides ne sont pas mutualisés et sont strictement individuels. Des aides à domicile sont présentes entre 07h00-21h00, au regard des plans d'accompagnement, et ce 7j/7. Des professionnels de santé libéraux interviennent quotidiennement pour répondre aux besoins particuliers des locataires.

Contacts du site :

Cheffe de service :

Jessica FEDER

 **07.71.84.22.12**

 jessica.feder@alister-autonomie.fr

Responsable MaVA :

Nicolas BUECHER

 **06.71.74.23.00**

 nicolas.buecher@alister-autonomie.fr

Pour le Phénix :

**La résidence du phénix se situe au
1 rue Adrien Zeller 68260 à Kingersheim.**



La Résidence du Phénix est composée de 11 logements, du T1 au T3, adaptés aux personnes en situation de handicap qui peuvent vivre seule, en couple ou en famille. Les personnes sont locataires du bailleur social, m2A Habitat. La résidence comporte trois étages avec un accès par ascenseur et par des coursives. Les quatre logements au rez de chaussée bénéficient de terrasses privatives et sont accessibles PMR. Les quatre logements au 1^{er} étage ont un balcon et quatre autres logements sont au 2^{ème} étage.

Un des logements du rez de chaussée est commun et accessible aux personnes participantes de l'Aide à la Vie Partagée (AVP).

Les accès extérieurs sont accessibles et des places de stationnement sont mises à disposition juste devant la résidence pour faciliter les transports des personnes accompagnées (ambulances, « Domibus » ...). Des arrêts de bus sont à proximité de la résidence.

Les plans d'aides ne sont pas mutualisés et sont strictement individuels. Des aides à domicile sont présentes entre 07h00-21h00, au regard des plans d'accompagnement, et ce 7j/7. Des professionnels de santé libéraux interviennent quotidiennement pour répondre aux besoins particuliers des locataires.

Contacts du site :

Cheffe de service :

Jessica FEDER

 **07.71.84.22.12**

 jessica.feder@alister-autonomie.fr

Responsable Phénix :

Hind KANOUN

 **06.42.55.44.85**

 hind.kanoun@alister-autonomie.fr

Le bureau de la responsable du site se situe à proximité de la résidence au 85 faubourg de Mulhouse 68260 Kingersheim sans les locaux du GEM.

Pour les Mésanges :

**La résidence des Mésanges se situe au
21 rue des Mésanges 68000 à Colmar.**



La Résidence des Mésanges est composée de 12 logements, du T2 au T3, adaptés aux personnes en situation de handicap qui peuvent vivre seule, en couple ou en famille. Les personnes sont locataires du bailleur social, Pôle Habitat. La résidence comporte trois étages avec un accès par ascenseur et par un escalier intérieur. L'ensemble des logements bénéficie de balcons et sont accessibles PMR.

Le site des Mésanges dispose d'un bureau professionnel et d'une salle de convivialité permettant de centraliser l'ensemble des interventions des équipes de CLA 68. La salle de convivialité est commune et accessible aux personnes participantes de l'Aide à la Vie Partagée (AVP).

Les accès extérieurs sont accessibles et des places de stationnement sont mises à disposition juste sous la résidence pour faciliter les transports des personnes accompagnées (ambulances, « Trace Mobile » ...).

Les plans d'aides ne sont pas mutualisés et sont strictement individuels. Des aides à domicile sont présentes entre 07h00-21h00, au regard des plans d'accompagnement, et ce 7j/7. Des professionnels de santé libéraux interviennent quotidiennement pour répondre aux besoins particuliers des locataires.

Contacts du site :

Cheffe de service :

Jessica FEDER

☎ 07.71.84.22.12

✉ jessica.feder@alister-autonomie.fr

Responsable Mésanges :

Hind KANOUN

☎ 06.42.55.44.85

✉ hind.kanoun@alister-autonomie.fr

3.4 Notre mission

Offrir une prestation d'aide humaine et d'accompagnement à domicile pour des personnes cérébrolésées (principalement) vivant dans un habitat inclusif qui leur permette de vivre chez elles tout en bénéficiant des services nécessaires à une vie autonome

3.5 Notre équipe :

3.5.1 Les aides-soignantes :

L'aide-soignant dispense les soins de la vie quotidienne ou les soins aigus pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne dans le cadre du rôle propre de l'infirmier, en collaboration avec lui et dans le cadre d'une responsabilité partagée (Arrêté du 10 juin 2021).

3.5.2 Les accompagnants éducatifs et sociaux (AES)

L'AES contribue à la qualité de vie de la personne, au développement ou au maintien de ses capacités à vivre à son domicile ou au sein d'une structure. Il accompagne la personne dans les actes essentiels et quotidiens de la vie. Il accompagne également à la vie sociale et relationnelle de la personne. Désormais, le diplôme d'AES remplace les diplômes d'auxiliaire de vie et d'aide médicopsychologique.

3.5.1 L'aide-ménagère

L'aide-ménagère est le professionnel qui réalise des tâches ménagères de type courses ou entretien des locaux et du cadre de vie, du linge au bénéfice des personnes accompagnées.

3.5.2 La référente de maison

La référente de maison est la personne responsable des tâches quotidiennes et de la bonne tenue des MF. Elle est responsable des repas et de l'entretien : des locaux, des équipements ou encore du linge. Les activités dévolues à la référente de maison peuvent aller de la gestion des stocks à la préparation des repas, en passant par la composition des menus. Ces activités diffèrent selon le site concerné. Ainsi, la référente de maison contribue également à la continuité du service en participant au suivi des plannings des AES et as mise en œuvre.

3.5.3 Le référent adjoint

Ils assistent le responsable de site et veille à l'application des consignes. Ils ont un rôle de « facilitant » tant auprès des personnes accompagnées que des professionnels de l'équipe. A noter que pour le site des maisons familiales, le référent adjoint agit également en qualité de référent de maison.

3.5.4 Le responsable de site

Ils gèrent la coordination des activités, de la vie du site. Ils assurent la responsabilité des liens du service avec les personnes accompagnées et leurs familles. Ils rendent compte à la cheffe de service des activités organisées, des actions engagées pour les personnes.

Les responsables de site sont chargés de s'assurer de la traçabilité des informations dans les dossiers de liaison par les AES/AS chez les personnes accompagnées. Ils construisent les plannings des professionnels de leurs sites et gèrent les remplacements. Ils sont les interlocuteurs de la personne et des partenaires qui gravitent autour d'elle pour les affaires courantes.

3.5.5 La cheffe de service

Elle anime, coordonne et supervise les équipes pluridisciplinaires intervenant au domicile des personnes accompagnées. En lien avec le directeur des ressources humaines, elle s'assure des moyens mis en œuvre pour permettre un accompagnement sécurisé et de qualité des personnes accompagnées.

3.6 Nos prestations

Accompagnement et aide dans les actes de la vie quotidienne

Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle

Accompagnement et aide dans les activités ordinaire de la vie quotidienne

Accompagnement à la préservation, à la restauration ou au maintien de l'autonomie

Permettre un accompagnement coordonné et personnalisé

3.7 Notre public

Le SAD CLA 68 répond aux besoins d'accompagnement de personnes qui souhaitent vivre chez elles mais dont la situation de handicap nécessite la mise en place d'un accompagnement aux actes de la vie quotidienne.

CLA 68 accompagne principalement des personnes victimes de lésions cérébrales, majoritairement dues à une maladie neuro-évolutive, à un Accident Vasculaire Cérébral (AVC) ou à un Traumatisme Crânien (TC). De manière marginale, nous pouvons accompagner des personnes atteintes de pathologies rares ou de troubles du spectre autistique.

3.8 Les étapes de l'accompagnement

3.8.1 La commission d'admission

La commission d'admission de Handicap Services Alister est composée du médecin coordonnateur et des chefs des services de la plateforme. Elle étudie toutes les demandes d'accompagnement formulées auprès de la plateforme de services selon la procédure ci-dessous. En fonction de son évaluation la commission pourra proposer l'accompagnement le mieux adapté à votre situation. Elle émet un avis qu'elle soumet en fin de processus au Directeur Général qui entérine formellement l'admission de la personne.

Les personnes accompagnées par CLA68 ont pu être orientées par des établissements sanitaires ou médicaux-sociaux, par des organismes tutélaires, les aidants principaux et la personne elle-même.



3.8.2 L'évaluation des besoins

Avant l'arrivée, des entretiens avec la personne accompagnée et les structures dont elles dépendent (structures sanitaires principalement) sont réalisés par la cheffe du service de CLA68.

Au moment de l'admission, le responsable de sites rencontre la personne accompagnée. Les échanges portent sur les besoins, les habitudes de vie et attentes de la personne accompagnée. Sont également apportées des explications concernant le fonctionnement de CLA 68 et les dispositifs d'habitat inclusifs. Les accompagnements sont formalisés sur des trames d'accompagnement (ex : aide à la toilette, transferts, aide au repas...) sont suivies par les AES. Chaque trame est construite de manière personnalisée au regard du plan d'aide et en s'adaptant au maximum au rythme de vie des personnes.

3.8.3 Le DIPEC

La signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) contractualise la prestation d'accompagnement. Il est conjointement signé. Ce document précise les modalités de l'accompagnement, les prestations de CLA68 et leurs coûts ainsi que les conditions de fin d'accompagnement. Les objectifs de l'accompagnement sont précisés par le Projet d'Accompagnement Personnalisé.

3.8.4 Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Le service CLA68 construit avec la personne accompagnée un projet d'accompagnement personnalisé (PAP). Le PAP est réévalué dès lors que des nouveaux besoins émergent, que ceux-ci évoluent et qu'un objectif d'accompagnement est identifié. Les PAP sont réévalués à minima une fois/an.

3.8.5 La fin de l'accompagnement

Le contrat de prestation (DIPEC) est établi pour une durée indéterminée. Il peut être modifié à tout moment par accord des parties. L'effectivité des modifications validées entre les parties est mise en œuvre dans un délai maximum de deux mois. Les conditions particulières et ruptures de contrats sont développées dans le DIPEC.

L'équipe se tient à la disposition de la personne et de son entourage si la situation doit évoluer et faire émerger de nouveaux besoins d'accompagnement.



4. Vos droits, votre parole compte



4.1 La protection de vos informations personnelles

Handicap Services Alister est responsable du traitement de vos données personnelles et médicales.

Nous utilisons le logiciel sécurisé Imago DU de la société EVOLUCARE pour recueillir et traiter les données des personnes que nous accompagnons. Ainsi, l'ensemble de vos données personnelles sont stockées uniquement dans votre dossier IMAGO auquel vous avez accès sur demande écrite adressée au DPO (délégué à la protection des données) d'ALISTER par mail : audrey.biechelin@alister-autonomie.fr

Le logiciel intègre, pour chaque usager, l'Identité Nationale de Santé (INS).

L'INS permet une vigilance importante et évite les erreurs d'identité pour vos accompagnements médicaux et médico-sociaux. Pour cela, une pièce d'identité vous est demandée.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

- Afin d'organiser les prestations et votre accompagnement, l'association est amenée à traiter certaines de vos données personnelles. Elle s'engage à les protéger conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD (Règlement général sur la protection des données): "*Toute personne accompagnée dispose des droits d'information, d'accès de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation de portabilité pour les données personnelles le concernant.*"
- Notre DPO est l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à vos données personnelles. Pour exercer ces droits, vous ou votre représentant légal pouvez le contacter selon les modalités suivantes : par mail à l'adresse audrey.biechelin@alister-autonomie.fr ou par courrier à l'attention de Handicap Services Alister, Direction de la qualité, 115 avenue de la 1^{ère} DB 68100 MULHOUSE.

La confidentialité

- L'intervention de CLA68 implique des échanges d'informations au sein de l'équipe et avec les partenaires sanitaires ou médicosociaux avec lesquels nous travaillons. Avec votre accord, les informations essentielles à l'aboutissement de votre demande sont partagées.
- Les informations médicales sont transmises avec votre accord aux professionnels soignants et versées à votre DMP (Dossier médical partagé) auquel vous pouvez accéder en vous connectant à www.monespacesante.fr. Elles sont protégées par le secret médical
- Les autres informations personnelles vous concernant sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les salariés de la plateforme.
- Une fiche de consentement au traitement de vos données personnelles vous est soumise au début de votre accompagnement.

Le droit à l'image

- Votre image est une donnée personnelle. Chacun a un droit sur son utilisation et peut s'opposer à sa conservation ou à sa diffusion publique.
- Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés : avant toute diffusion de l'image d'une personne, nous recueillons votre accord écrit ou de votre représentant via le document annexé au présent livret d'accueil. Vous êtes informé des modalités et supports de diffusion à chaque fois que la diffusion de votre image est envisagée.
- De la même façon, nous nous engageons à n'utiliser votre image qu'aux fins décrites dans le document.

4.2 La bientraitance

Pour notre association, être bientraitant, c'est :

- veiller à ce que vos droits fondamentaux soient toujours respectés.
- mettre en œuvre tous les moyens pour améliorer vos conditions de vie et votre bien-être.

Veiller aux risques de maltraitance

- Nous avons mis en place une procédure permettant de faciliter la remontée des éléments préoccupants qui pourraient révéler une situation de maltraitance. Ainsi, les professionnels qui constatent un signe inquiétant ont la possibilité d'alerter la cellule de gestion des situations de maltraitance interne à notre association. Cette cellule évalue la nécessité de signaler la situation aux autorités compétentes.
- Toute personne victime ou témoin d'une situation de maltraitance peut également faire appel à une plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance gérée par ALMA, l'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées, au 3977. Une personne écouter votre situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre.

Réfléchir sur l'éthique

- Pour nous, respecter les libertés des personnes accompagnées c'est savoir nous remettre en question et réfléchir ensemble.
- Notre association a donc créé **un comité d'éthique** pour échanger, débattre et nous guider pour bien agir face à des situations qui nous posent question.
- Il est constitué de professionnels, de personnes accompagnées, de proches aidants et de personnes extérieures.
- Chaque professionnel peut faire appel au comité d'éthique s'il rencontre une situation face à laquelle il ne sait comment agir.

Améliorer la qualité de nos accompagnements

- Chaque salarié de l'association peut signaler un "événement indésirable". Ces déclarations permettent de faire remonter un événement qui a perturbé ou dégradé notre fonctionnement.
- Ils sont tous analysés par la CAP Commission d'Actions de Progrès constituée de professionnels de chaque service et de membres de la direction.
- La CAP va identifier et mettre en œuvre des actions correctives qui permettront d'améliorer la qualité de notre accompagnement.

4.3 Les voies de recours en cas de mécontentement

En cas de mécontentement vous pouvez adresser votre réclamation :

- Soit par mail à cap@alister-autonomie.fr
- ou par courrier adressé à la **Direction Qualité d'Handicap services Alister : 115 avenue de la 1ère D.B. 68100 MULHOUSE.**

Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais par courrier ou par retour de mail.

En cas de conflit non résolu avec l'association, vous pouvez faire appel gratuitement, pour vous aider à faire valoir vos droits, à **une personne qualifiée** que vous choisissiez sur la liste jointe en annexe et disponible auprès de la CEA (Collectivité européenne d'Alsace) et de l'ARS (Agence Régional de Santé) .

4.4 Des décisions pour l'avenir

Il nous semble important de vous informer de vos droits et des possibilités qui s'offrent à vous pour que vos souhaits et/ou vos intérêts soient respectés en cas de difficulté ou d'impossibilité de les exprimer vous-même. Les professionnels de Handicap Services Alister sont disponibles pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches.

La personne de confiance

- Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.
- Son rôle peut être de vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux ou d'être consultée par les professionnels pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.
- Elle peut aussi vous aider à prendre des décisions concernant votre santé ou faire part de vos souhaits dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions.
- Vous trouverez en annexe du livret d'accueil la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance.

Les directives anticipées

- Les directives anticipées concernent toute personne majeure et vous permettent en cas de maladie grave ou d'accident de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie.
- Ainsi, si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus les exprimer.
- Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation et elles sont révocables à tout moment.
- Vous trouverez en suivant le lien : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf un modèle de directives anticipées.

Le mandat de protection future

- Cette mesure a pour objet de désigner à l'avance une ou plusieurs personnes appelées mandataires qui vous représenteraient en cas de perte des capacités physiques ou cognitives qui nécessiteraient la mise place d'une tutelle ou d'une curatelle.
- Le mandataire pourra sur décision du juge des tutelles protéger les intérêts personnels et/ou patrimoniaux de la personne.



4.4 Votre participation à la vie de l'établissement



Le Conseil de la Vie Sociale

- Le CVS a pour rôle de représenter les personnes accompagnées et leurs aidants.
- Il est composé des représentants des personnes accueillies et des familles ainsi que de représentants du personnel, le responsable des services d'accueil de jour et le Directeur Général qui représente le conseil d'administration de l'association.
- Les membres du CVS sont élus pour 3 ans.
- Il émet des propositions sur l'organisation des services, la vie quotidienne, les activités et les accompagnements.
- Il donne également son avis au sujet du traitement des événements indésirables et des plaintes et réclamations et joue ainsi un rôle important dans l'amélioration continue de la qualité.
- Vous pouvez également vous adresser au CVS si vous avez des propositions ou des réclamations que vous aimeriez voir traiter en séance.
- Les comptes rendus sont accessibles, vous pouvez les demander aux membres du CVS ou à tout professionnel de HSA
- vous pouvez joindre le CVS par mail à : contact.cvs@alister-autonomie.fr ou par courrier au secrétariat du CVS HSA, 115 Avenue de la 1ère Division Blindée 68100 Mulhouse.
- La liste des membres et les moyens de les contacter sont disponibles auprès de notre secrétariat.

L'enquête de satisfaction

- Vous **trouvez en annexe du livret d'accueil une** enquête de satisfaction. Vous pourrez la compléter en ligne. Vos retours sont précieux, ils nous permettent d'améliorer nos accompagnements pour mieux répondre à vos besoins !

Livret d'accueil réalisé par le groupe de travail mis en place dans le cadre des axes d'amélioration du projet d'établissement 2021-2025, révisé le 11/09/2024.

5. Annexes

5.1 Règlement de fonctionnement



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1. **Objet : finalité du règlement de fonctionnement**
- 1.2. **Modalités d'élaboration et de réactualisation du règlement de fonctionnement**
- 1.3. **Modalités de communication**

2. LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE DANS SON ACCOMPAGNEMENT PAR CLA68

2.1. Droits

- 2.1.1. Ethique institutionnelle
- 2.1.2. Mise en œuvre des droits fondamentaux à CLA 68

2.2. Obligations

- 2.2.1. Projet d'établissement
- 2.2.2. Livret d'accueil
- 2.2.3. Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- 2.2.4. Charte des droits et des libertés
- 2.2.5. Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)
- 2.2.6. Engagements réciproques
- 2.2.7. Protection contre la discrimination et le harcèlement
- 2.2.8. Assurances et responsabilité

3. MODALITES D'ADMISSION

- 3.1. Les conditions préalables à l'admission
- 3.2. Le circuit de l'admission

- 3.2.1. La formulation de la demande
- 3.2.2. Le traitement de la demande
- 3.2.3. Les informations à fournir
- 3.2.4. L'évaluation des besoins et des attentes
- 3.2.5. La contractualisation

4. MODALITES D'INTERVENTION DU SERVICE

4.1. Le déroulement de l'intervention

- 4.1.1. Les prestations
- 4.1.2. Les limites des interventions
- 4.1.3. Les intervenants
- 4.1.4. Les horaires d'intervention

4.2. Le suivi et la continuité du service

4.3. Les règles relatives au transport et déplacements

4.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

4.5. La prévention des risques de maltraitance

4.6. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

4.7. La sécurité des personnes et des biens

4.8. Les droits et les devoirs réciproques

- 4.8.1. Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées
- 4.8.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

4.9. Les modalités de suspension et de rupture de contrat

- 4.9.1. La suspension eu/ou rupture des prestations à l'initiative de la personne accompagnée
- 4.9.2. La suspension et/ou rupture des prestations à l'initiative du service CLA68

5. LES MODALITES D'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

5.1. Le statut de la personne accompagnée

5.2. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées

5.3. Les contestations ou réclamations

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Objet : finalité du règlement de fonctionnement

Ce document de référence a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les droits et obligations réciproques du service Cérébrolésion Assistance du Haut Rhin (CLA68) de la plateforme de services de l'association Handicap Services Alister et de la personne accompagnée qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des personnes.

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées, aux intervenants salariés et aux différents intervenants extérieurs de l'association Handicap Services Alister, domiciliée 115 avenue de la 1^{ère} division blindée à Mulhouse.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (articles L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement,
- Décret n° 2023-608 du 13/07/23 relatif au services autonomie à domicile mentionnés à l'article L 313-03.

1.2. Modalités d'élaboration et de réactualisation du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement a été établi par l'association Handicap Services Alister le 09/09/2024. Il peut être révisé à tout moment et à minima tous les 5 ans et peut faire l'objet d'un avenant. La mise à jour 2024 du règlement de fonctionnement a été soumise à l'avis du Conseil d'Administration d'ALISTER lors de sa séance plénière du 08 novembre 2024 et à l'avis du Conseil de la Vie Sociale de l'association ALISTER du 21 novembre 2024.

1.3. Modalités de communication

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque personne accompagnée et/ou à son représentant légal. Il est remis individuellement à chaque salarié de la structure.

Il est opposable aux personnes accompagnées, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs à l'association Handicap Services Alister.

Il est affiché dans les locaux de la structure.

2. LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE DANS SON ACCOMPAGNEMENT PAR CLA 68

2.1 Les Droits

2.1.1. Ethique institutionnelle

L'action menée par la structure repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des personnes en situation de handicap et sur la mise à leur disposition de prestations adaptées.

L'action menée par la structure s'exerce dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités administratives.

L'action menée par la structure est conduite dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains, avec l'objectif de répondre aux besoins de chacun d'entre eux par un accompagnement personnalisé, de leur permettre de participer au fonctionnement de la structure et de leur permettre un accès équitable à la prise en charge.

2.1.2 Mise en œuvre des droits fondamentaux à CLA68

Pour permettre l'exercice de ces droits, la structure met en place les moyens suivants :

- ① Aménagement de lieux garantissant la confidentialité des échanges.
- ② Réalisation d'évaluations internes
- ③ Accès aux dossiers sécurisés via IMAGO DU
- ④ Un Conseil de la Vie Sociale existe au sein de la plateforme de services de l'association et un représentant des personnes accompagnées par CLA68 y participe. Par ce biais, la personne accompagnée peut exprimer ses opinions et faire part de ses remarques.

2.2. Obligations

2.2.1. Projet d'établissement

Il définit les missions confiées à la structure dans le cadre des orientations de la politique sociale et des autorisations qui lui ont été délivrées. Il ajuste les réponses aux besoins des personnes et s'inscrit dans une planification territoriale. Il est un instrument de références, d'objectifs et de moyens.

2.2.2 Livret d'accueil

Il est remis à la personne, à sa famille ou à son représentant légal. Il présente le fonctionnement de la structure, en références aux grands principes et aux textes réglementaires.

Il précise les modalités d'admission et d'accueil, de prise en charge et d'accompagnement de la structure. La personne accompagnée est encouragée à désigner une personne de confiance afin de l'assister et de l'accompagner dans son parcours. Des éléments de compréhension et d'information sont apportés dans le livret d'accueil.

2.2.3. Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)

Conformément au Décret n° 2023-608 du 13/07/23 relatif au services autonomie à domicile, il définit les engagements réciproques de la structure et de la personne accompagnée

→ les objectifs et la nature de la prise en charge en lien avec les principes déontologiques et éthiques,

→ la nature des prestations offertes, les moyens mis en œuvre, les conditions générales de mise en œuvre et financières ainsi que leurs coûts.

2.2.4. Charte des droits et des libertés

Elle est affichée dans les locaux de la structure.

2.2.5. Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

La personne accompagnée est étroitement associée à l'élaboration de son Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Il définit les objectifs personnalisés d'accompagnement à l'autonomie et fixe les moyens qui seront mis en place. Le PAP est réévalué au minimum annuellement.

Des avenants précisent les objectifs intermédiaires et les actions mises en place au fur et à mesure de l'avancée du projet.

Un exemplaire est remis à la personne et l'autre est consigné au service dans son dossier personnel.

2.2.6. Engagements réciproques

CLA 68 s'engage à la promotion d'une qualité de service et de spécialisation des personnels d'intervention, notamment au travers de la formation continue et du partenariat développé avec les services spécialisés.

Conformément aux dispositions légales,

- Le livret d'accueil,
- La Charte des droits et libertés,

ont été remis à la personne accompagnée.

CLA 68 s'engage à informer les salariés intervenants, de leurs obligations de confidentialité à l'égard des informations concernant la personne accompagnée.

CLA 68 s'engage à assurer un contrôle régulier de la prestation. A ce titre, il pourra recourir à tout prestataire externe.

CLA 68 s'engage à une continuité d'assistance.

CLA 68 s'engage à réaliser régulièrement des enquêtes de satisfaction du service.

La personne accompagnée et/ou son représentant légal s'il y a, après avoir pris connaissance du DIPEC et du présent règlement de fonctionnement s'engage à :

- respecter l'ensemble des dispositions du dit règlement ;
- régler les factures mensuelles conformément aux dispositions prévues dans l'article 6 du DIPEC;
- signaler et signer tout refus imprévu et ponctuel d'intervention ;
- fournir tout document nécessaire à la constitution du dossier d'admission

2.2.7. Protection contre la discrimination et le harcèlement

Nul ne doit avoir, avec les intervenants(e)s, un comportement ou des agissements, tels que notamment des paroles, allusions ou attitudes de nature à porter atteinte à leur dignité, ou susceptibles de constituer une discrimination interdite par la loi.

La personne accompagnée s'engage à ne pas avoir de tels comportements avec les intervenants(e)s à domicile.

Les professionnels de CLA 68 s'engagent également en ce sens.

2.2.8 Assurances et responsabilité

L'association a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.

3. MODALITES D'ADMISSION

3.1. Les conditions préalables à l'admission

Le service autonomie à domicile (ex SAAD) de l'association de Handicap Services Alister a son siège sur la commune de MULHOUSE et dessert l'ensemble des habitats inclusifs de l'association de la région Mulhousienne et de Colmar.

Les prestations du service autonomie (SAD) sont destinées :

- Aux personnes en situation de handicap,
- Aux personnes victimes de lésions cérébrales, majoritairement dues à une maladie neuro-évolutive, à un Accident Vasculaire Cérébral (AVC) ou à un Traumatisme Crânien (TC). De manière marginale, pour des personnes atteintes de pathologies rares ou de troubles du spectre autistique.

3.2. Le circuit de l'admission

3.2.1. La formulation de la demande

La demande d'admission est formulée par la personne accompagnée, son représentant légal ou un proche aidant.

Les personnes accompagnées par CLA68 ont pu être orientées par des établissements sanitaires ou médicaux-sociaux, par des organismes tutélaires, les aidants principaux et la personne elle-même.

3.2.2. Le traitement de la demande

La demande est recueillie par via un formulaire de demande d'admission qui est commun à l'ensemble de la plateforme de services de l'association Handicap Services Alister. La demande est étudiée en commission d'admission qui émet un avis qu'elle soumet en fin de processus au Directeur Général qui entérine formellement l'admission de la personne.

Le formulaire de demande d'admission est à envoyer par mail à : plateforme@alister-autonomie.fr

L'accueil physique et téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h au 03.89.44.27.44.

Mail : accueil@alister-autonomie.fr

3.2.3. Les informations à fournir

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à fournir les informations suivantes :

- Les coordonnées du proche aidant à prévenir en cas de nécessité ;
- Les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenants qui assurent un suivi de son état de santé ;
- La notification de la prise en charge PCH ou MT ;
- Documents ou certificat établi par une assurance, gageant le financement d'un service d'aide à domicile en cas de recours contre tiers responsable ;
- La carte vitale ;
- La pièce d'identité.

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à informer le service en cas de modification des informations communiquées.

3.2.4. L'évaluation des besoins et des attentes

Avant son arrivée, des entretiens avec la personne accompagnée et les structures dont elles dépendent (structures sanitaires principalement) sont réalisés par la cheffe du service de CLA68.

L'objectif est de préparer au mieux l'arrivée de la personne accompagnée (ex : prise en compte des souhaits de la personne, formation des professionnels à certaines aides techniques en place à anticiper) et de créer un climat de confiance.

Un devis qui reprend les objectifs d'interventions et la nature de l'accompagnement en fonction des besoins spécifiques de la personne accompagnée, dans le respect de la réglementation, des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service est établi.

Au moment de l'admission, le responsable de sites rencontre la personne accompagnée. Les échanges portent sur les besoins, les habitudes de vie et attentes de la personne accompagnée. Sont également apportées des explications concernant le fonctionnement de CLA 68 et les dispositifs d'habitat inclusifs. Les accompagnements sont formalisés sur des trames d'accompagnement (ex : aide à la toilette, transferts, aide au repas...) sont suivies par les AES. Chaque trame est construite de manière personnalisée au regard du plan d'aide et en s'adaptant au maximum au rythme de vie des personnes.

Les missions de l'intervenant de la personne accompagnée s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et des attentes qui sont précisés dans le projet d'accompagnement personnalisé (PAP).

Tout au long de l'accompagnement, des réunions de concertation sont également réalisées une fois par mois avec les équipes du SAMSAH et du FAM hors les murs de la plateforme de services afin d'échanger autour de l'accompagnement des personnes. Les partenaires libéraux ou sanitaires peuvent également être sollicités.

Dans le cadre de la démarche qualité, le responsable de site et/ou le référent adjoint assure un suivi des interventions effectuées par les auxiliaires de vie (AES). Ces visites ont pour but de vérifier l'effectivité des objectifs fixés, de permettre l'expression et le suivi du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) et de vérifier l'adéquation entre le présent contrat de prestation et les moyens mis en œuvre. Une enquête annuelle de satisfaction des personnes accompagnées est également organisée et les résultats leurs sont restitués. Une attention continue est également portée aux repérages des fragilités, la prévention de la perte d'autonomie et le soutien à l'autonomie. Les professionnels de CLA 68 évaluent les besoins et les attentes de la personne, échangent avec les aidants et proposent des actions de prévention et des activités permettant de maintenir le lien social et éviter l'isolement.

3.2.5. La contractualisation

Une fois le devis signé et le délai de rétractation de 14 jours respecté selon les dispositions du code de la consommation, les interventions peuvent commencer.

Dès l'admission au sein du SAD, il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal, les documents suivants :

- Un contrat de prestations signé par les deux parties,
- Le livret d'accueil avec ses annexes,
- La charte des droits et des libertés/devoirs de la personne accompagnée,

4.1 Le déroulement de l'intervention

4.1.1. Les prestations

Le SAD assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne, dans les activités ordinaires de la vie quotidienne, dans les activités de vie sociale et relationnelle, dans la préservation, la restauration ou le maintien de l'autonomie en proposant un accompagnement coordonné et personnalisé.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) élaboré à partir de l'évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée, avec sa participation directe et l'aide de son représentant légal et/ou de son proche aidant.

4.1.2. Les limites des interventions

La personne accompagnée ne peut pas :

- Remettre sa carte bancaire ou un chèque en blanc au salarié, lui demander de faire des retraits d'argent ou lui donner une procuration sur son compte
- Faire des prêts d'argent aux salariés, leur acheter ou leur revendre quoi que ce soit
- Demander la réalisation de gros travaux (peinture, déplacement de meubles lourds, déménagements, etc.)
- Demander d'effectuer des travaux pouvant mettre en danger le salarié (interventions en hauteur, manipulation d'outils dangereux, utilisation de produits chimiques...)
- Demander des soins relevant de la compétence d'un infirmier à un(e) accompagnant éducatif et social (AES, anciennement nommé auxiliaire de vie).

Le salarié ne doit pas :

- Accepter de délégation de pouvoir sur les avoirs, biens et droits, de donation, de dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- L'AES ne doit pas effectuer les soins relevant de la compétence d'un infirmier.

4.1.3. Les intervenants

Selon la nature des actes et les activités réalisées, les prestations sont assurées par des professionnels qualifiés.

Les professionnels doivent pouvoir accéder au domicile des personnes dans le cadre de leur intervention, en toute sécurité. Cet accès doit être prévu et organisé en conséquence.

En cas de difficultés de mobilité ou d'accessibilité, la personne accompagnée ou son représentant a la possibilité d'installer une boîte à clés devant son logement après accord du bailleur social ou propriétaire du

logement. Parallèlement, il est également possible de remettre un jeu de clef à l'astreinte du service qui n'utilisera la clef qu'en cas de demande de la personne accompagnée ou en cas d'urgence identifiée. Les clés données sont répertoriées, mises à disposition dans la mallette d'astreinte de direction et sous la responsabilité de la structure.

4.1.4. Les horaires d'intervention

La fréquence, la durée et les horaires d'interventions sont définis avec la personne accompagnée et/ou son représentant en fonction de ses besoins, de ses habitudes de vie, de l'évaluation de la situation réalisée par le service, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service CLA 68. Le service peut intervenir 7 jours/7, dimanches et jours fériés compris.

Le service s'engage à respecter les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat de prestations. Ceux-ci peuvent malgré tout être modifiés, conformément à l'article 4 du contrat de prestations.

En cas d'absence du personnel, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement conformément à l'article 4 du contrat de prestations.

4.2. Le suivi et la continuité du service

Afin de garantir la continuité du service, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés peuvent être amenés à intervenir à tour de rôle auprès de la personne accompagnée.

Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions pour la personne accompagnée, les professionnels travaillant au sein du SAD partagent les informations relatives à la prise en charge de la personne, avec son consentement. Le personnel est soumis à la confidentialité et au partage de l'information conformément à l'article L 111-4 du code de la santé publique et au règlement général de la protection des données.

Un dossier unique informatisé (DUI IMAGO) de la personne accompagnée est utilisé afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe du SAD. L'intervenant doit valider le plan de soins réalisé quotidiennement et à la fin de chaque intervention.

Un document de liaison papier peut compléter ce DUI afin de permettre un échange d'informations avec les intervenants extérieurs. Il permet de planifier les tâches conjointement réalisées et de faciliter la coordination.

La personne accompagnée dispose d'un suivi individualisé tout au long de son accompagnement. Cet accompagnement est évolutif et adapté à chacune des situations.

La personne accompagnée et dans la mesure du possible son représentant sont associés aux actions développées en vue d'améliorer la qualité des prestations du service conformément à l'article 3 du contrat de prestations (DIPEC).

4.3. Les règles relatives au transport et déplacements

Conformément à l'article. R311-36 du CASF : Le transport de la personne accompagnée fait l'objet d'un accord préalable de l'association Handicap Services Alister qui précise les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes à l'extérieur.

Frais de transport : Le professionnel AES peut être amenée à transporter occasionnellement la personne accompagnée dans son véhicule. Il notera le nombre de kilomètres parcourus qui seront portés sur la facture mensuelle établie par le service. La période de référence est du 16 du mois précédent au 15 du mois en cours.

L'indemnité kilométrique est calculée selon le barème kilométrique en vigueur (établissements et services d'aide à domicile). Les justificatifs sont conservés par CLA 68, tenus à disposition et un récapitulatif peut être établi et transmis sur simple demande de la personne assistée.

Frais d'accompagnement : les frais liés à la pratique de loisirs ou de sorties, nécessitant l'accompagnement du professionnel de CLA68 sont à la charge de la personne accompagnée. Les interventions exceptionnelles seront facturées en sus au tarif horaire en vigueur au jour de la réalisation.

Le professionnel de CLA68 conserve les factures ou justificatifs des dépenses. Ces frais sont notés sur la facture mensuelle. La période de référence est du 16 du mois précédent au 15 du mois en cours. Les justificatifs sont conservés par CLA 68, tenus à disposition et un récapitulatif peut être établi et transmis sur simple demande de la personne assistée.

Autres frais : en cas de besoin urgent ou important pour votre accompagnement et, après obtention de votre accord (ou de votre mandataire de justice), il peut être ajouté au montant de la facture d'intervention, les éventuels frais annexes liés à l'achat de matériels spécifiques nécessaires pour votre santé ou votre bien-être.

4.4. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le personnel de l'association De Handicap Services Alister se présentera dans une tenue correcte adaptée et respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile.

Les intervenants et les personnes accompagnées doivent, les uns et les autres, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun lors des interventions et des déplacements.

La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des intervenants le matériel, les produits nécessaires à l'intervention, y compris les équipements individuels (Masque, gants...) en cas de risque infectieux ou situations le nécessitant.

La personne accompagnée s'engage à étudier et donner suite aux demandes de l'association Handicap Services Alister concernant la mise en place d'aides techniques ou la réalisation d'aménagements. La finalité est la poursuite d'interventions en sécurité tant pour la personne accompagnée et celle du professionnel. Le refus de la personne accompagnée ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une suspension ou fin d'accompagnement conformément à l'article 4 du contrat de prestation.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention de l'association Handicap Services Alister. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

La personne accompagnée s'engage à ne pas fumer en présence des intervenants qui, réciproquement ne doivent pas fumer pendant l'intervention.

4.5. La prévention des risques de maltraitance

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

La direction de l'association Handicap Services Alister donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou moral, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé à l'association Handicap Services Alister.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

L'association Handicap Services Alister s'engage à favoriser l'accès de son personnel à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le 3977, est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenants.

4.6. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

En cas d'information urgente à transmettre au service (hospitalisation, absence imprévue...), les professionnels du site d'habitat inclusif peuvent recueillir l'information et la transmettre si besoin à l'astreinte de direction organisée 24h/24 et 7j/7.

La personne accompagnée ou son représentant légal autorise le personnel du SAD à appeler le médecin traitant (ou le médecin de garde), le Samu (15) ou les pompiers (18) en cas d'urgence.

Dans le cadre des interventions planifiées, si les professionnels ne peuvent accéder au domicile, faute de réponse de la personne accompagnée, le service CLA 68 s'engage à contacter, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne. En cas de non-réponse, elle utilisera la clef mis à disposition par la personne ou fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile de la personne accompagnée. L'association Handicap Services Alister ne pourra être tenu responsable pour les dommages faits par les pompiers pour accéder au domicile de la personne accompagnée.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée à d'autres organismes médicaux.

En fonction des conditions climatiques, l'association Handicap Services Alister applique les consignes de l'agence régionale de santé (ARS) et/ou de la Collectivité européenne d'Alsace.

4.7. La sécurité des personnes et des biens

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Tout acte de violence (physique ou verbale) ou de mise en danger perpétrée par la personne accompagnée ou ses proches sur un des membres du personnel de l'association Handicap Services Alister peut entraîner l'interruption immédiate de la prise en charge et l'ouverture d'une procédure appropriée.

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

4.8. Les droits et les devoirs réciproques

4.8.1. Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par l'association Handicap Services Alister.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité

- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile,
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché,
- La confidentialité des informations la concernant,
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition,
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, son proche aidant à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé qui la concerne.

Les salariés intervenants de l'association Handicap Services Alister sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

4.8.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

La personne accompagnée doit permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les termes du présent règlement et du contrat de prestations
- Respecter l'organisation et les procédures définies
- Respecter les équipements et matériels mis à sa disposition
- Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires
- Respecter les professionnels sans discrimination d'aucune sorte

4.9. **Les modalités de suspension et de rupture de contrat**

Tout manquement de l'une des parties aux obligations définies par les présentes peut être un motif de dénonciation du contrat. Il est précisé que le non-respect des engagements réciproques cités à l'article 7 du DIPEC libère CLA 68 de tout engagement auprès de la personne accompagnée.

4.9.1. La suspension eu/ou rupture des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

Absences prévisibles :

Toute absence à caractère prévisible doit être signalée.

- Pour une absence d'une durée inférieure à 7 jours : Prévenir au plus tard 15 jours à l'avance

- Pour une absence d'une durée supérieure à 7 jours : Prévenir au plus tard 3 semaines à l'avance
- Pour une absence d'une journée ou annulation d'une intervention : Prévenir au plus tard 7 jours à l'avance

Toute absence non signalée dans ce délai n'entraînera pas d'arrêt de la facturation de l'assistance.
Les absences prévisibles signalées dans ce délai pourront donner lieu après examen de CLA 68 à une modulation de répartition horaire.

Absences non prévisibles :

En cas d'hospitalisation inférieure à 5 semaines, les heures d'intervention seront facturées.

De manière générale, toute autre forme d'absence non prévisible inférieure à 5 semaines sera facturée.

Pour faciliter l'organisation de l'accompagnement, le service CLA68 devra être informée de la date prévisionnelle de retour à domicile, par la personne accompagnée ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la personne accompagnée est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service CLA68. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite.

Rupture à l'initiative de la personne accompagnée

L'usager a la possibilité de résilier le présent contrat à tout moment, sans pénalité financière, sous réserve de respecter un préavis de deux mois pendant lequel les interventions effectuées ou non seront facturées pour garantir CLA 68 de ses obligations légales envers les salariés.

Toute rupture du contrat de prestation rompt toutes obligations et responsabilités de CLA 68 dans l'assistance.

4.9.2. La suspension et/ou rupture des prestations à l'initiative du service CLA68

Le contrat pourra être suspendu ou rompu si CLA 68 estime ne plus être en mesure de garantir la sécurité de la personne accompagnée ou de ses intervenants. Dans ce cas de figure, la recherche et la mise en place de moyens techniques permettant de garantir la sécurité des personnes accompagnées (ex : matériel technique...) et des salariés (ex : limitation des risques de troubles musculosquelettiques) devront préalablement être recherchées et formellement proposées avant toute suspension du contrat.

En cas de dégradation de l'état de santé de l'usager, ne permettant plus le maintien à domicile en sécurité, CLA 68 agira auprès des partenaires sanitaires et médico-sociaux compétents pour réévaluer et orienter le bénéficiaire vers un dispositif plus sécurisé. Ces démarches sont entreprises après avoir recherché l'accord de l'intéressé.

Dans le cas où le service CLA 68 vous adresserait directement une facture mensuelle celle-ci sera adressée le 25 de chaque mois. Le règlement de cette facture devra être adressé au plus tard le 30 du mois par chèque ou par virement. Aucune interruption de paiement ne saurait être tolérée ou supportée par CLA 68 sans échange préalable. En cas de manquement aux obligations de paiement, ou de retard répété, le contrat de prestation de CLA 68 pourra être dénoncé unilatéralement moyennant le respect du préavis contractuel.

CLA68 a la possibilité de résilier le présent contrat, moyennant un préavis de deux mois en cas de manquement à l'article 7 du DIPEC ou d'incompatibilité des interventions avec le PAP de la personne accompagnée.

Par ailleurs, si l'intervenant est confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé (par exemple, incendie, présence d'animaux dangereux...), il peut interrompre la prestation, et si nécessaire, quitter les lieux pour se mettre en sécurité.

Dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées reste à la charge de l'utilisateur.

5. LES MODALITES D'EXPRESSION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

5.1. Le statut de la personne accompagnée

Le statut de « personne accompagnée » permet d'être informé des orientations générales de l'association et d'exprimer sa volonté lors du Conseil de Vie Sociale de l'association Handicap Services Alister.

5.2. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées

L'association Handicap Services Alister est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Afin d'évaluer la satisfaction des personnes accompagnées et la qualité du service proposé, des enquêtes sont régulièrement réalisées. Les personnes accompagnées, ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service et la qualité des interventions. L'association Handicap Services Alister recueille également leur avis, suggestions et plaintes et réclamations qu'ils pourraient émettre.

Un bilan est réalisé chaque année et communiqué aux personnes accompagnées et aux intervenants de l'association Handicap Services Alister. Il présente les résultats de l'enquête et les actions à mettre en œuvre pour une amélioration continue de la qualité.

5.3. Les contestations ou réclamations

En cas de mécontentement, la personne accompagnée peut nous dire ce qui ne va pas :

- soit par mail à cap@alister-autonomie.fr
- soit par courrier adressé à la Direction Qualité d'Handicap Services Alister : 115 avenue de la 1ère D.B. 68100 MULHOUSE.

Une réponse est apportée dans les meilleurs délais par courrier ou par retour de mail.

En cas de conflit non résolu avec l'association, le bénéficiaire peut faire appel gratuitement pour l'aider à une personne qualifiée sur la liste jointe en annexe du livret d'accueil et disponible auprès de la CeA (Collectivité européenne d'Alsace) et de l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Pour tout litige relatif au présent contrat ou relatif à l'assistance humaine, les parties s'obligent, avant tout recours devant les juridictions compétentes, à réunir les personnes concernées afin de tenter une conciliation à l'amiable.

En cas de divergence à propos de la validité, de l'interprétation, l'application ou la résiliation du DIPEC, il pourra être fait appel à un médiateur de la consommation par l'une ou l'autre des parties.

- Le recours à la médiation est gratuit pour le bénéficiaire. Toutefois, si ce dernier décide de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, notamment un expert, il en assume les coûts afférents.
- Le prestataire garantit au bénéficiaire le droit de recourir à un dispositif de médiation de la consommation, qu'il aura lui-même mis en place, ou à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences légales et réglementaires en vigueur.
- Les informations sur le processus de la médiation peuvent être consultées sur <https://www.anm-conso.com>.
- Le bénéficiaire peut solliciter une médiation en envoyant sa demande par les modes suivants :
 - o soit en ligne sur <https://www.anm-conso.com>, en allant dans l'onglet « Particuliers »
 - o soit par voie postale : ANM CONSO, 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS
 - o soit le cas échéant, par téléphone au 01 42 33 81 03, la ligne dédiée, afin de faciliter la saisine pour les bénéficiaires ayant des difficultés par les deux autres modes.

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Le service CLA68 est à votre écoute dans le cadre de l'accueil téléphonique et physique organisé conformément à l'article 3 du présent règlement. La cheffe de service et les responsables de site sont les interlocuteurs privilégiés pour toutes les questions relatives à l'exécution du contrat et aux réclamations liées à l'accompagnement.

En cas de non-réponse, vous pouvez adresser votre réclamation par mail à cap@alister-autonomie.fr ou par courrier adressé à la Direction Qualité de Handicap Services Alister : 115 avenue de la 1ère D.B. 68100 MULHOUSE. Une réponse vous sera apportée dans les 30 jours par courrier ou par retour de mail.

CLA 68
Monsieur CORDIER Elvis
Directeur général Association ALISTER

5.2 Charte des droits et libertés



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE PAR HANDICAP SERVICES ALISTER

Mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles et soumise à l'arrêté du 8 septembre 2003

Article 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.

Article 2 : Droit à un accompagnement adapté

La personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions et de la vie en collectivité.

Article 3 : Droit à l'information

La personne accompagnée a droit à une information claire, compréhensible et adaptée, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne est 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 s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative en vertu de la loi.

Article 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 :

1. 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 ;
2. L'autodétermination et le consentement éclairé de la personne sont recherchés 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.

Améliorez votre quotidien !

115 avenue de la 1ère Division Blindée - 68100 MULHOUSE - Tél. : 03 89 44 27 44 - Fax : 03 89 65 95 59
accueil@ojevanson.com - www.handicap-services-alister.com
Inscrites au Registre des Associations - N° 0000000000 - N° de déclaration : Mulhouse

3. 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 état de santé, 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 d'accompagnement. 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 l'accompagnement.

Article 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.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

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. Nos établissements 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.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne accompagnée 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.

Il lui est également garanti, comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des éventuelles mesures de protections juridiques, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec le service, et les visites à l'intérieur et à l'extérieur du domicile et de l'établissement sont favorisées.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement sont prises en considération. Il en est tenu compte dans les objectifs individuels d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accompagnée doit être facilité, dans le respect du projet d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie font 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.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques des personnes accompagnées

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accompagnées sont respectés en relation avec les décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont respectées par le service. 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 services sans que celui-ci puisse faire obstacle à la qualité du service.

Article 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 l'accompagnement, le droit à l'intimité est préservé.

Modifiée et validée par le Conseil de la Vie Sociale, le 16 mars 2023

5.3 Personnes qualifiées

5.3.1 Défenseurs des droits

VICTIME OU TÉMOIN DE DISCRIMINATIONS ? UNE QUESTION SUR VOS DROITS ?

CONTACTEZ GRATUITEMENT LE DÉFENSEUR DES DROITS

★ PAR TÉLÉPHONE AU 09 69 39 00 00

Les juristes du Défenseur des droits vous répondent gratuitement, du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h30.

★ PAR L'INTERMÉDIAIRE DES DÉLÉGUÉS

Sur defenseurdesdroits.fr / « Comment obtenir des réponses ? » ou dans un point d'accueil.

★ PAR COURRIER GRATUIT, SANS AFFRANCHISSEMENT

Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07.

★ PAR LE FORMULAIRE EN LIGNE

Sur defenseurdesdroits.fr / « Saisir le Défenseur des droits ».

À SAVOIR

En France, le Défenseur des droits est l'institution indépendante chargée de défendre et de favoriser l'accès aux droits des personnes. Le recours au Défenseur des droits est gratuit. Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice. Sa saisine n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

defenseurdesdroits.fr



D
Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 09-22 | Défenseur des droits

COORDONNÉES DES PERSONNES QUALIFIÉES AU TITRE DE L'ARTICLE L 311-5 DU CASF

DEPARTEMENT DU HAUT-RHIN

CHAMP	NOM	PRENOM	TELEPHONE	E-MAIL
Personnes âgées	FURSTENBERGER	Bernard	06.36.90.81.18	bernard.furstenberger@vialis.net
Adulte Enfants handicapés	THUET	Fernand	06.87.48.96.42	Fernand.thuet@orange.fr
Enfance et Personnes en situation d'exclusion	LEGAY	Dominique	06.22.16.04.86	legaydo@web.de

copie de
ARS 2022-2887 du 30/06/2022

5.3.2 Médiateur branche

En cas de problème grave, ne trouvant pas de solution interne, les personnes accompagnées et/ou les membres du Conseil de la Vie Sociale peuvent solliciter une médiation externe en envoyant une demande par les modes suivants :

- soit en ligne sur <https://www.anm-conso.com> , en allant dans l'onglet « particulier »
- soit par voie postale : ANM CONSO, 65 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- soit par téléphone au 01.42.33.81.03, ligne dédiée afin de faciliter la saisine pour les personnes ayant des difficultés par les deux autres modes.

5.4 Formulaire droit à l'image



Formulaire d'autorisation de droit à l'image

Identité de la personne signataire :

Personne filmée Auteur de la prise de vue

Nom et Prénom :

Coordonnées :

Téléphone :

Mail :

Si l'autorisation concerne un majeur en incapacité de remplir le formulaire, identité du responsable

légal :

Fonction / services accompagnants :

Engagement /accord/réserves :

Je suis l'auteur des prises de vues et m'engage à une exploitation conforme à l'objet du reportage autorisé par Handicap Services Alister et m'interdis expressément de procéder à une exploitation des photographies, films et/ou interviews susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes concernées par ce reportage.

Je suis filmé ou photographié :

J'autorise Handicap Services Alister à fixer, diffuser, reproduire et communiquer au public mon image et mes propos sur ses différents supports de communication internes et externes (site internet, réseaux sociaux...) ainsi qu'après de leurs partenaires et des médias.

J'exige l'anonymat

J'exige de ne pas être reconnaissable

Autres, à préciser :

Je peux me rétracter à tout moment, sur simple demande écrite à Handicap Services Alister 115 avenue de la 1^{ère} D.B. 68100 MULHOUSE. accueil@alister-autonomie.fr

La présente autorisation est personnelle et incessible et ne s'applique qu'aux supports explicitement mentionnés. Elle est reconduite de manière tacite chaque année.

Fait à :, le : en 2 exemplaires, dont un qui me sera remis et un à Handicap Services Alister.

Signature de la personne ou du représentant légal :

V1 20230126 Ageval : ma bibliothèque>qualité gestion des risques>droit à l'image

5.5 Consentement au traitement des données personnelles

handicap services
alister

CLA 68 ALISTER



Consentement au traitement des données personnelles

CLA 68 va vous accompagner dans votre projet. Pour cela nos professionnels doivent recueillir des données personnelles vous concernant. Les informations demandées sont nécessaires pour adapter aux mieux l'accompagnement à votre situation.

Sécurité de vos données personnelles

Handicap Services Alister est responsable du traitement de vos données personnelles et médicales.

Nous utilisons le logiciel sécurisé **Imago DU** de la société **EVOLUCARE** pour recueillir et traiter les données des personnes que nous accompagnons. Ainsi, l'ensemble de vos données personnelles sont stockées uniquement dans votre dossier **IMAGO** auquel vous avez accès sur demande écrite adressée au DPO (délégué à la protection des données) d'ALISTER par mail : audrey.biechelin@alister-autonomie.fr.

Le logiciel intègre, pour chaque usager, l'Identité Nationale de Santé (INS).

L'INS permet une vigilance importante et évite les erreurs d'identité pour vos accompagnements médicaux et médico-sociaux. Pour cela, une pièce d'identité vous est demandée.

L'intervention de **CLA 68** implique des échanges d'informations au sein de l'équipe et avec les partenaires sanitaires ou médicosociaux avec lesquels nous travaillons. Seules les informations essentielles à l'aboutissement de votre demande sont partagées.

Ce partage d'informations est également réalisé par le biais de votre **DMP (dossier médical partagé)**. Il vous appartient de le paramétrer si vous ne souhaitez pas que des éléments y soient versés.

Pour ce faire, votre accord est nécessaire. Il est formalisé par votre déclaration de consentement ci-dessous :

Consentement :

Je soussigné(e) Madame/ Monsieur,

Représenté par :

En qualité de :

donne mon accord pour que :

- Les données personnelles me concernant soient recueillies par l'équipe de CLA 68 et stockées dans le logiciel IMAGO DU ;
- Les informations concernant mon accompagnement soient partagées avec les partenaires impliqués dans l'aboutissement de mon projet ;
- Les éléments médicaux soient partagés au besoin au sein de l'équipe de CLA 68 et avec les professionnels soignants impliqués dans mon accompagnement.

En complément de ce document, les professionnels de CLA 68 me concerteront avant tout échange d'informations.

Précisions complémentaires :

.....

Signature (s) :

À, le

La personne concernée

Le représentant légal (obligatoire si tutelle)

L'accompagnant(e) familial(e) (facultatif)

Document original remis à la personne, copie dans le dossier IMAGO

6. Glossaire

AES : Accompagnant Educatif et Social

ALMA : Allo Maltraitance

AMP : Aide Médicopsychologique

ARS : Agence Régionale de la Santé

AVS : Auxiliaire de Vie Sociale

CAP : Commission d'Actions de Progrès

CEA : Collectivité Européenne d'Alsace

CESF : Conseillère en Economie Sociale et Familiale

CLA 68 : Cérébro Lésion Assistance 68

CVS : Conseil de la Vie Sociale

DIPC : Document Individuel de Prise en Charge

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé

FAMJ : Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour

GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle

MaVA : Maison pour la Vie Autonome

RGDP : Règlement Général sur la Protection des Données

SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

SAD : Service Autonomie à Domicile

SAJ : Service d'Accueil de Jour

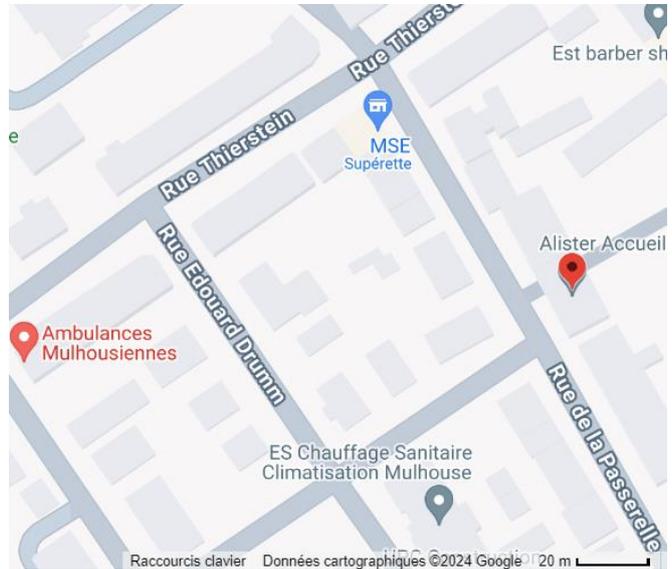
SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SAVA : Service d'Accompagnement à la Vie Autonome

ACCES

Pour Passerelle :

La passerelle est située au
20 rue de la Passerelle 68200 Mulhouse



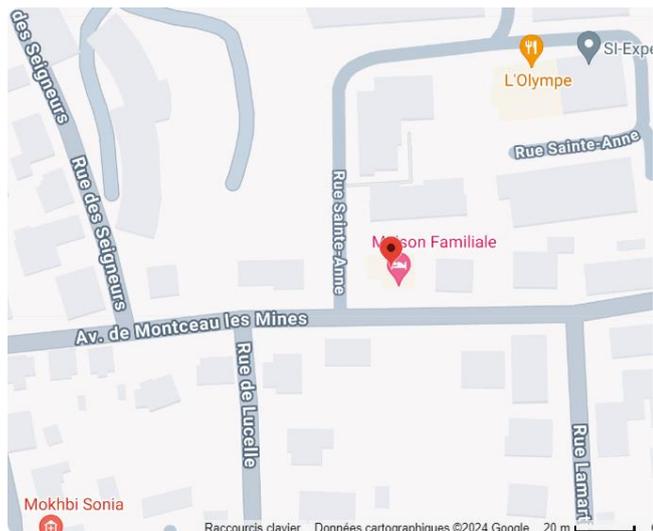
Ligne de bus Soléa : C5, arrêt Furstenberger (accessible PMR)

Ligne de Tram : 1, arrêt musée de l'auto (accessible PMR)

<https://www.solea>

Pour les Maisons familiales :

Les deux maisons familiales
(MF) sont situées aux 7 et 9
Avenue de Montceau-les-Mines
68460 à LUTTERBACH.



Ligne de bus : 14 ou 50, arrêt Chateaubriand (accessible PMR)

<https://www.solea.info/fiche-filea/filea-lutterbach-hiver/68/125>

Pour la MaVA :

La Maison d'Accueil pour la Vie Autonome (MaVA) est située au 52b rue de la potasse 68120 à PFASTATT.

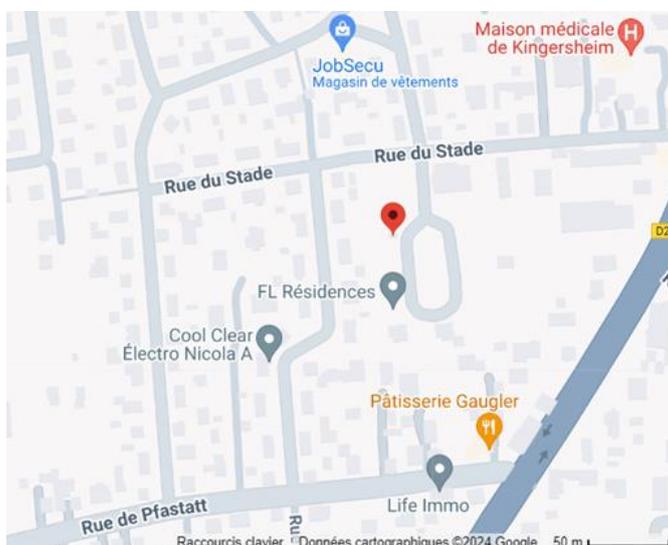


Ligne de bus Soléa : 12, arrêt Meyer (accessible PMR)

<https://www.solea.info/lignes/bus-12>

Pour le Phénix :

La résidence du phénix se situe au 1 rue Adrien Zeller 68260 à Kingersheim.

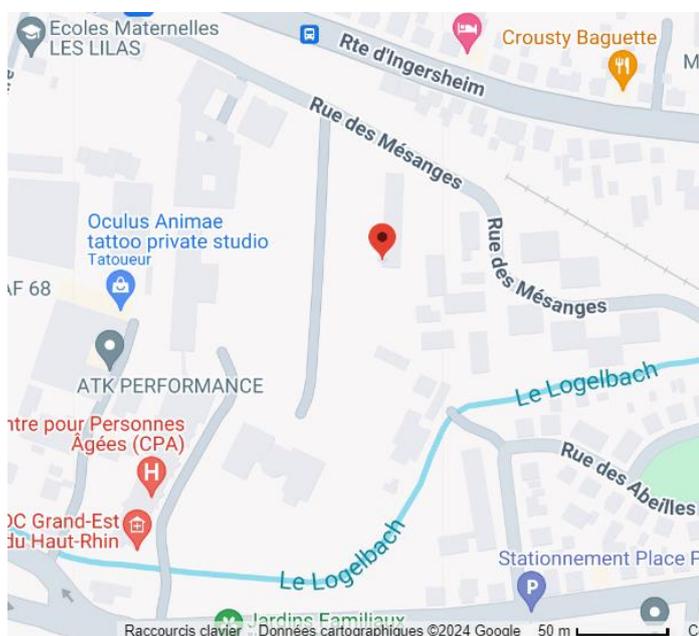


Ligne de bus Soléa : C4, arrêt Hirschau (accessible PMR)

<https://www.solea.info/lignes/bus-C4>

Pour les Mésanges :

La résidence des mésanges se situe au
21 rue des Mésanges 68000 à Colmar.



Accessible en Bus Trace :

- Stauffen, ligne C,
- Forge ou Poudrière, ligne E

En TER : Destination METZERAL : sortir à la gare les mésanges. (2arrêts), 210 mètres à pied (Environ 2 min)