LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE (SAD)

PA services
ALISTER



IDENTITÉ DU BÉNÉFICIAIRE

NOM : .....

PRÉNOM : .....

ADRESSE : .....

.....

.....

SOMMAIRE

1. MOT DE BIENVENUE 05

2. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION HANDICAP SERVICES ALISTER 06

3. PA SERVICES ALISTER 06

4. NOS MISSIONS 06

5. LES PRESTATIONS PROPOSÉES 07
- Aide à la toilette et à la mobilisation
- Aide et surveillance des repas
- Gestion du cadre de vie
- Accompagnement social
- Aide aux aidants
- Les limites de nos interventions

6. ORGANISATION DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT 08
- Les temps forts de votre accompagnement
- Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- La fin de l'accompagnement

7. MODALITÉS D'INTERVENTION 09

8. UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE 10

9. TARIFS ET FACTURATION 12

10. VOS DROITS 12

11. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES 12

12. BIENTRAITANCE 13

13. PRÉVENTION ET REPÉRAGE DE LA MALTRAITANCE 13
- La maltraitance peut prendre différentes formes
- Notre engagement
- Repérer et agir
- En parler

14. RÉCLAMATIONS ET RECOURS 14

15. PARTICIPATION DES USAGERS 14

16. DÉMARCHE QUALITÉ 14

17. DOCUMENTS ANNEXÉS 14

BIENVENUE

PARCE QUE CHEZ SOI,
est un choix, et un droit !



Nous sommes heureux de vous compter parmi les personnes que nous allons accompagner dans leur quotidien et nous vous souhaitons la bienvenue au sein de PA Services Alister.

Depuis plus de 20 ans, nous accompagnons des personnes en perte d'autonomie (âgées ou situation de handicap). Notre association intervient également auprès des aidants afin de les soutenir et de prendre le relais dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante ou de la surveillance régulière de leur proche.

POURQUOI CE LIVRET D'ACCUEIL ?

Ce document a été créé avec soin pour vous permettre de retrouver facilement toutes les informations utiles de façon claire et détaillée.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous présenter de manière claire :

- le fonctionnement de notre service ;
- les prestations que nous proposons ;
- l'organisation de votre accompagnement
- vos droits ;
- les moyens d'exprimer votre avis ou vos difficultés.

La qualité de notre organisation est reconnue depuis de nombreuses années par les personnes que nous accompagnons et leurs proches.

Nous restons à votre écoute pour toute question.

2. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION HANDICAP SERVICES ALISTER

L'association Handicap Services Alister est une association à but non lucratif engagée depuis plusieurs décennies dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie.

Au fil des années, elle a développé **une offre de services diversifiée,** permettant d'accompagner les personnes dans leur parcours de vie, notamment à domicile.

L'action de l'association repose sur des valeurs fortes :

- **le respect de la personne,** de ses choix, de son histoire et de son projet de vie ;
- **la promotion de l'autonomie,** en valorisant les capacités de chacun ;
- **l'écoute et la participation,** en associant la personne à toutes les décisions qui la concernent ;
- **la coopération,** en travaillant en lien avec les professionnels du territoire.

Ces principes forts guident l'ensemble des pratiques des professionnels intervenant à domicile.

3. PA SERVICES ALISTER

PA Services Alister est un **service autonomie à domicile (SAD)** de l'association Handicap Services Alister.

Il intervient auprès de personnes vivant à domicile et nécessitant un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne.

Le service est géré par l'association Handicap Services Alister, dont le siège est situé à Mulhouse.

Le service est soumis au contrôle des autorités compétentes, notamment de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA), et intervient dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les coordonnées du service, des lieux d'accueil et des autorités de contrôle sont disponibles en annexe du présent livret.

4. NOS MISSIONS

La mission de PA Services Alister est d'accompagner les personnes à domicile afin de leur permettre de vivre dans les meilleures conditions possibles, tout en respectant leur projet de vie.

Concrètement, notre intervention vise à :

- soutenir la personne dans les actes essentiels du quotidien ;
- préserver ou développer son autonomie ;
- maintenir son confort et sa sécurité ;
- favoriser le maintien du lien social ;
- prévenir les situations d'isolement ou de rupture ;
- accompagner et soutenir les proches aidants.

Chaque accompagnement est personnalisé et évolutif, en fonction des besoins de la personne.





5. LES PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations proposées par PA Services Alister s'adaptent aux besoins de chaque personne. Elles sont définies lors de l'évaluation initiale et peuvent évoluer au fil du temps. Ces interventions sont réalisées dans le respect de l'intimité, de la dignité et du rythme de la personne. L'objectif est de **soutenir sans faire à la place,** afin de préserver au maximum les capacités de la personne accompagnée.

AIDE À LA TOILETTE ET À LA MOBILISATION

Le moment de la toilette est un temps où il peut être nécessaire d'être aidé. C'est pourquoi, PA Services Alister fait intervenir des salariés qualifiés et formés.
Le service propose des interventions auprès de personnes en situation de perte d'autonomie qui rencontrent des difficultés pour réaliser seules la toilette et l'habillage. Nos professionnels peuvent également être présents pour aider à se lever, se coucher et se déplacer en s'adaptant au rythme de la personne.

AIDE ET SURVEILLANCE DES REPAS

Lorsque la perte d'autonomie apparaît, certains besoins essentiels comme l'alimentation et l'hydratation peuvent devenir plus difficiles à gérer.

Nos professionnels d'aide à domicile interviennent pour accompagner la personne dans :

- la préparation et/ou la mise à température des repas ;
- la préparation de l'assiette ;
- l'aide à l'alimentation.

L'objectif est de garantir une alimentation adaptée et sécurisée.

GESTION DU CADRE DE VIE

Disposer d'un environnement propre et agréable est essentiel pour le bien-être et l'estime de soi.
PA Services Alister peut intervenir pour :

- l'entretien du logement ;
- le lavage et le repassage du linge.

Nos professionnels réalisent ces interventions avec soin, dans le respect du cadre de vie de la personne.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement ne se limite pas aux gestes du quotidien. Nos équipes contribuent également au bien-être global de la personne en favorisant le lien social et les activités.

Nous pouvons vous accompagner pour :

- faire des courses ;
- sortir et maintenir une vie sociale ;
- partager des activités simples du quotidien.

Nos professionnels prennent le temps d'échanger avec la personne accompagnée, d'être à l'écoute et de créer une relation de confiance.

AIDE AUX AIDANTS

PA Services Alister propose également un accompagnement destiné aux proches aidants.
Nous pouvons apporter à vos proches des conseils et les orienter vers les professionnels compétents.
Nous pouvons, si besoin, intervenir pour soulager vos proches, éviter l'épuisement et rompre l'isolement.

LES LIMITES DE NOS INTERVENTIONS

Certaines prestations ne relèvent pas du service, notamment certains actes de soins, tels que la prise de glycémie, les prises de sang, le changement d'une sonde urinaire, la préparation d'un semainier ou encore l'application de crèmes médicamenteuses.
Lorsque cela est nécessaire, nous orientons la personne vers les professionnels de santé compétents.

6. ORGANISATION DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

LES TEMPS FORTS DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Afin de garantir un accompagnement de qualité, plusieurs temps sont organisés tout au long de votre parcours. **La première visite : l'évaluation des besoins**
La première visite est un moment important.

Elle permet de prendre en compte l'ensemble de la situation :

- vos besoins ;
- vos habitudes de vie ;
- votre environnement ;
- la présence de proches aidants ;
- les éventuels risques ou fragilités.

Cette étape est essentielle pour proposer un accompagnement adapté. L'évaluation est réalisée par les responsables du service.

La mise en place de l'accompagnement
Lors de la première intervention, votre intervenant(e) peut être accompagné(e) afin de s'assurer que les objectifs sont bien compris et que les conditions d'intervention sont pleinement adaptées à votre situation.
Ce rendez-vous constitue également un temps d'échange privilégié permettant de préciser vos besoins et d'organiser la signature du contrat de prestation.

À cette occasion, et conformément aux dispositions de l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles, plusieurs documents vous sont remis.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie vous est ainsi transmise et annexée au contrat. Elle rappelle les droits fondamentaux de chaque bénéficiaire, notamment en matière de dignité, de respect, de confidentialité et de libre choix.





Le règlement de fonctionnement du service vous est également remis en annexe. Ce document précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du service, ainsi que les règles encadrant les interventions, afin de garantir un accompagnement clair, sécurisé et de qualité.

Les visites de suivi
Des visites régulières peuvent être réalisées au fil de l'eau en fonction de l'évolution de vos besoins à domicile (par exemple : après une hospitalisation ou en cas d'évolution de votre état de santé).
Elles permettent de vérifier que les prestations répondent à vos attentes, d'échanger avec vous et d'ajuster si nécessaire l'accompagnement.

L'évaluation annuelle
Une évaluation est réalisée au minimum une fois par an.
Elle permet de faire le point sur votre situation et d'adapter les prestations en fonction de l'évolution de vos besoins.

Une adaptation continue
Votre situation peut évoluer. Nous restons attentifs à vos besoins afin d'adapter les interventions et garantir un accompagnement toujours pertinent.

Une disponibilité au quotidien
Notre équipe reste disponible pour répondre à vos questions, recueillir vos demandes et vous accompagner au mieux tout au long de votre parcours.

LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE (DIPEC)

Le DIPEC formalise les modalités de l'accompagnement et correspond au contrat de prestations.

Il précise notamment :

- les prestations réalisées ;
- leur fréquence ;
- les conditions d'intervention ;
- les modalités financières.

Ce document est signé au début de l'accompagnement par la personne et son représentant légal s'il y a lieu. Dès qu'une modification dans l'accompagnement a lieu, celui-ci fait l'objet d'un avenant.

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le projet d'accompagnement est construit avec la personne. Il définit les objectifs et les modalités de l'accompagnement. Il s'adapte à l'évolution des besoins et est réévalué au minimum une fois par an.

LA FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

La fin de l'accompagnement fait systématiquement l'objet d'une concertation avec la personne et son représentant légal s'il y a lieu.
Un délai de préavis est respecté par les deux parties conformément aux conditions particulières et rupture de contrat développées dans le DIPEC.

7. MODALITÉS D'INTERVENTION

Les interventions sont organisées en fonction des besoins et des souhaits de la personne formalisés dans le DIPEC.

Elles peuvent être réalisées plusieurs fois par jour et jusqu'à 7 jours sur 7.

PA Services Alister met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité des interventions. En cas d'absence d'un professionnel, un remplacement est recherché dans les meilleurs délais, sans que cela constitue une obligation de résultat.

Les modalités de modification ou d'annulation des interventions sont précisées dans le DIPEC.

L'accueil physique du SAD est assuré les lundis, mercredis et jeudis de 08h30 à 17h00 sur rendez-vous.

L'accueil téléphonique personnalisé est organisé du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00.

Plage d'intervention - 7h00 à 20h00

Téléphone : 03 69 48 60 52

8. UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE



Elvis CORDIER
Directeur général



Audrey BIECHELIN-MORRA
Directrice qualité et parcours



Jessica FEDER
Directrice des soins, cheffe de service PA Services Alister



Cyrielle FERRY
Responsable adjointe, Aide-soignante



Meriem Diebold
Responsable de secteur



Danielle LOEWENGUTH
Secrétaire d'accueil



Frédéric RAUSER
Comptable

Jessica FEDER
Directrice des soins,
cheffe de service PA Services Alister

La Directrice des soins est responsable de la conception et de la mise en œuvre du projet de soins et des objectifs de qualité et de sécurité des soins définis dans ce cadre.
En tant que cheffe de service de PA Services Alister, elle anime, coordonne et supervise les équipes 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.

Cyrielle FERRY
Responsable adjointe,
Aide-soignante

Elle occupe un rôle central dans notre service d'accompagnement à domicile. Elle organise et adapte les interventions en fonction de l'évolution de vos besoins, tout en veillant à la qualité et à la conformité des prestations afin de répondre pleinement à vos attentes. Elle élabore les plannings, rédige les plans d'accompagnement personnalisés et assure l'adaptabilité des protocoles de soins pour garantir un suivi optimal. En parallèle, elle gère les aspects administratifs liés au service et accompagne les équipes dans leur quotidien. Au cœur du lien entre bénéficiaires, aidants et professionnels, Cyrielle contribue activement à la satisfaction et au bien-être des personnes accompagnées, faisant d'elle un maillon indispensable de notre service.

Frédéric RAUSER
Comptable

Frédéric est en charge de la comptabilité de l'association. Il assure le suivi de l'ensemble de la facturation, la gestion comptable ainsi que l'administratif social.
Il veille au bon déroulement des opérations financières et participe au bon fonctionnement de la structure.
Frédéric est joignable sur la ligne téléphonique de Handicap Services Alister à Mulhouse au 03 89 44 27 44 pour toute question relative à la facturation.

Les professionnels d'aide à domicile

Plus de 30 intervenants(es), tout(e)s recruté(e)s en fonction de leurs expériences, compétences ou diplôme allient le savoir-faire et le savoir-être. Ils contribuent à la qualité de vie de la personne, au développement ou au maintien de ses capacités à vivre à son domicile. Ils accompagnent la personne dans les actes essentiels et quotidiens de la vie. Ils accompagnent également à la vie sociale et relationnelle de la personne.

Meriem Diebold
Responsable
de secteur

Elle occupe un poste clé dans notre service d'accompagnement à domicile. En tant que responsable de secteur, elle veille au bon fonctionnement de PA Services Alister. Dans ce cadre, elle coordonne les interventions et assure la continuité de service pour chaque bénéficiaire. Lors de la première prise de contact, c'est Meriem qui se déplace à domicile pour réaliser l'évaluation initiale en tenant compte de votre niveau d'autonomie, de vos besoins et de vos attentes. En tant qu'encadrante des équipes de terrain, Meriem supervise les plannings des professionnels de terrain et participe activement au développement des compétences des salariés de l'association. Elle contribue également à l'élaboration des projets et au développement global de PA Services Alister, garantissant ainsi un service de qualité centré sur votre bien-être et vos besoins.
En cas de difficulté ou de problème, c'est Meriem qui recherchera avec vous et vos aidants la solution la plus adaptée !

Danielle LOEWENGUTH
Secrétaire d'accueil

Danielle est à votre écoute au standard les lundis matin, mardis et jeudis pour toutes questions ou demandes. Son rôle est également d'être un support administratif au sein de l'association.

9. TARIFS ET FACTURATION

Les prestations donnent lieu à une facturation dont les modalités sont précisées dans le DIPEC.
Les tarifs sont communiqués avant le début de l'accompagnement en annexe du présent livret d'accueil.
Selon la situation, des aides financières peuvent être mobilisées (APA, PCH, etc.).

10. VOS DROITS

La personne accompagnée bénéficie des droits garantis par la loi du 2 janvier 2002.

Ces droits incluent notamment :

- le respect de la dignité et de l'intimité ;
- le respect de la vie privée ;
- le libre choix ;
- la participation aux décisions ;
- l'accès aux informations.

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées, qui permettent d'exprimer vos souhaits concernant votre fin de vie au cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer.
Vous pouvez également désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches et faire connaître vos volontés (cf. document en annexe du présent livret d'accueil).

11. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Les informations concernant la personne sont nécessaires à l'organisation de l'accompagnement.
Elles sont traitées de manière confidentielle et sécurisée, conformément à la réglementation en vigueur.

La personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur demande auprès de notre Délégué à la protection des données par mail :
DPO@alister-autonomie.fr

Un formulaire de consentement au traitement de vos données personnelles vous est remis en annexe du DIPEC.
Avec votre accord, les informations concernant votre santé sont transmises aux professionnels de santé qui vous accompagnent et versées à votre DMP (Dossier médical partagé). Vous pouvez y accéder en vous connectant à **www.monespacesante.fr.**

Vos données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'accompagnement et conformément aux obligations légales. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.





12. 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.

13. PRÉVENTION ET REPÉRAGE DE LA MALTRAITANCE

LA MALTRAITANCE PEUT PRENDRE DIFFÉRENTES FORMES

La maltraitance peut être physique, psychologique, financière ou encore liée à des négligences. Elle peut être intentionnelle ou résulter d'un manque d'attention, de fatigue ou d'une situation difficile.

Parce que nous intervenons auprès de personnes parfois fragilisées, la prévention et le repérage de la maltraitance font partie intégrante de nos missions.

NOTRE ENGAGEMENT

PA Services Alister s'engage à garantir un accompagnement respectueux des droits, de la dignité et du bien-être des personnes accompagnées.
Nos professionnels sont sensibilisés et formés afin de :

- adopter une posture bientraitante ;
- être attentifs aux signes pouvant évoquer une situation de maltraitance ;
- agir de manière adaptée en cas de situation préoccupante.

REPÉRER ET AGIR

Dans le cadre de leurs interventions, nos professionnels peuvent être amenés à observer des situations inhabituelles ou préoccupantes.

Dans ce cas, ils ont pour mission :

- de rester attentifs et vigilants
- de transmettre les informations à leur responsable
- de permettre une analyse de la situation

L'objectif est d'assurer la sécurité de la personne accompagnée et de mettre en place les actions nécessaires.

EN PARLER

Toute personne accompagnée, proche ou professionnel peut signaler une situation qui lui paraît préoccupante.
Vous pouvez en parler :

- à votre intervenant ;
- au responsable du service ;
- à la direction.

Des dispositifs extérieurs existent également pour vous écouter et vous accompagner.

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance, vous pouvez contacter un service d'écoute dédié : Numéro national : 3133 (appel gratuit)

Ce service permet d'être écouté, conseillé et orienté vers les démarches adaptées.



14. RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Toute personne peut exprimer une insatisfaction ou formuler une réclamation. Elle peut pour cela :

- → s'adresser directement au service au 03 69 48 60 52 ou lors d'un entretien à votre domicile ;
- → envoyer un courrier ou un mail aux responsables du service : PA Services Alister, 4 rue Jean Marie Lehn 67560 ROSHEIM – info@paservices-alister.fr
- → 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.

Si la situation ne trouve pas de solution, conformément à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles, la personne accompagnée peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La liste actualisée des personnes qualifiées est disponible auprès de la Préfecture ou de la Collectivité européenne d'Alsace.

15. PARTICIPATION DES USAGERS

La personne accompagnée peut participer à l'amélioration du service. Elle peut donner son avis à travers :

- des enquêtes de satisfaction ;
- la formulation des plaintes et réclamations ;
- des échanges avec les professionnels et les responsables ;
- des instances de participation telles que le CVS de l'association CVS@alister-autonomie.fr.

Ces retours sont pris en compte pour améliorer les pratiques.

16. DÉMARCHE QUALITÉ

Le service s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

Cela passe par :

- L'évaluation des pratiques professionnelles ;
- Les déclarations d'événements indésirables ;
- L'analyse des situations en équipe ou de façon transversale dans les instances de l'association telles que la CAP, le comité d'éthique ou la cellule de gestion des situations de maltraitance ;
- La mise en place d'actions d'amélioration.

Par ailleurs, le service est évalué tous les cinq ans par des évaluateurs qualité externes à l'association, agréés par la Haute Autorité de Santé (HAS). L'objectif est de garantir un accompagnement de qualité.

DOCUMENTS ANNEXÉS

Le livret d'accueil est accompagné des documents suivants :

- Tarifs ;
- Règlement de fonctionnement ;
- Charte des droits et libertés ;
- Liste des personnes qualifiées ;
- Désignation de personne de confiance ;
- Droit à l'image ;
- Le listing des cabinets infirmiers (IDE) du territoire ;
- Le listing des SSIAD du secteur ;
- Les coordonnées du DAC.



PA services
ALISTER



Une équipe à votre écoute !

CONTACT

4 rue Jean-Marie Lehn
67 560 ROSHEIM

03 69 48 60 52 | info@paservices-alister.fr

www.paservices-alister.fr

padination Communication

Association de droit local 1908
SIRET : 338 164 791 001 58
Autorisation & Agrément N°SAP338164791