

Livret d'accueil



Service d'aide à domicile



VIVRE MIEUX

CHEZ SOI

C'EST UN CHOIX, C'EST UN DROIT !

Livret d'accueil





BIENVENUE

PARCE QUE VIVRE À DOMICILE, C'EST UN CHOIX ET C'EST UN DROIT !

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

Depuis presque 20 ans, P.A. SERVICES Alister est impliqué dans l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Notre association intervient également auprès des aidants pour les soutenir et prendre le relais dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante ou de la surveillance quotidienne et régulière d'un proche.

POURQUOI CE LIVRET D'ACCUEIL ?

Ce document a été créé avec soin pour vous et il doit vous permettre de retrouver facilement toutes les informations utiles de façon claire et détaillée. Il est important pour nous que vous sachiez comment nous fonctionnons, quels sont nos engagements et notre philosophie.

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

Dr SENGLER
Président et médecin coordonnateur

SOMMAIRE

09

SERVICES AUTONOMIE À DOMICILE



- Aide à la Personne
- Gestion du cadre de Vie
- Accompagnement Social
- Aide aux Aidants

21

NOS ENGAGEMENTS



23

NOTRE QUALITÉ



SOMMAIRE

25

RÉCLAMATIONS & CONFLITS

- Une écoute attentive

29

PRÉVENTION ET RÉPÉRAGE DE LA MALTRAITANCE

- La Maltraitance peut prendre différentes formes





SERVICES AUTONOMIE À DOMICILE

Notre vocation est de donner aux personnes âgées et/ou aux personnes en situation de handicap les moyens de rester chez elles en leur assurant confort et bien-être. Mettre à leurs côtés des personnes qualifiées pour les seconder dans l'ensemble des actes de la vie quotidienne est l'objectif de ce service.

Mais, nous ne pouvons aider ces patients sans être attentif aux personnes qui les entourent. Notre rôle est également d'être à leur écoute et de les épauler dans leur rôle d'aidants.

- Permanence pour l'accueil physique : **sur rendez-vous**
- Permanence pour l'accueil téléphonique : **8h30 à 17h30**
- Plage d'intervention : **7h à 19h**
- Téléphone : **03 69 48 60 52**



AIDE À LA PERSONNE

AIDE À LA TOILETTE

Le moment de la toilette est un temps où il peut être nécessaire d'être aidé. C'est pourquoi, P.A. SERVICES Alister fait intervenir des salariés qualifiés et formés.

Un service d'aide à domicile matin et soir pour les personnes âgées dont la perte d'autonomie les empêche d'effectuer seules les gestes d'hygiène, de s'habiller ou de se déshabiller afin d'entretenir l'image de soi que l'on donne et que l'on se donne.

AIDE AU LEVER ET AU COUCHER

Le but n'est pas de faire à la place de la personne mais d'apporter un soutien dans ses actes. Maintenir l'autonomie lorsque cela est possible reste l'une de nos priorités. Nous pourrions ainsi être présents pour permettre à la personne accompagnée de se lever ou de se coucher, de s'habiller ou de se déshabiller.



AIDE ET SURVEILLANCE DES REPAS

Lorsque la perte d'autonomie se fait sentir, certains besoins fondamentaux tels que s'alimenter et s'hydrater de façon adaptée et par soi-même deviennent parfois difficile, voire impossible. Nos auxiliaires de vie seront à vos côtés dans la gestion de vos repas, que ce soit pour la préparation, le réchauffage, le service ou pour vous aider dans la prise de vos repas si vous ne pouvez plus le faire par vous-même.

GESTION DU CADRE DE VIE

Garantir qu'une personne puisse disposer d'un lieu de vie et de vêtements propres est important pour l'image de soi et pour son moral. Vous pouvez confier à P.A. SERVICES Alister le ménage du domicile ainsi que le lavage et le repassage du linge. Nous nous en occuperons avec le plus grand soin.



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'équipe de P.A. SERVICES Alister peut avoir un rôle d'animation et de stimulation. Nous contribuons ainsi à assurer le bien-être physique et moral de la personne accompagnée.

12

AINSI NOUS POUVONS AIDER VOTRE PROCHE À :

- Sortir pour faire des courses.
- Sortir pour garder le lien social.
- Réaliser un repas pour garder le goût des bonnes choses.

Notre équipe prendra toujours le temps pour écouter, échanger avec la personne que nous accompagnons.



AIDE AUX AIDANTS

P.A. SERVICES Alistair peut vous faire bénéficier de son expertise pour prendre du recul sur le quotidien. Nous pouvons conseiller les aidants afin d'adapter au mieux leurs positionnements vis-à-vis de leur proche.

ACCOMPAGNER C'EST UN MÉTIER.

Il est important pour vous de rester avant toute chose un proche, une personne bienveillante. Nous pouvons, si besoin, être un relais afin de rompre votre isolement et d'éviter votre épuisement.



UN SUMI DANS LE TEMPS

Nous nous devons d'être à vos côtés pour vous garantir des prestations adaptées et efficaces. C'est pourquoi, nous identifions dès le démarrage un référent qui sera votre interlocuteur privilégié tout au long de notre accompagnement.

Lors de la première prestation, votre intervenant(e) est accompagné(e) soit de la cheffe de service soit par son adjointe en fonction des besoins identifiés. Il s'agit d'obtenir une vision commune sur les objectifs à atteindre ainsi que les modalités pratiques d'intervention.

Par la suite la cheffe de service adjointe a pour mission de réaliser des visites à votre domicile afin de s'assurer que nos intervenant(e)s vous apportent satisfaction. Il s'agit pour nous de nous assurer que nous sommes en capacité d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés ensemble.



Une évaluation sera réalisée au minimum annuellement.

En fonction des évolutions constatées nous serons en mesure d'adapter nos prestations. Il est important pour nous, de prendre en compte qui vous êtes et de respecter vos choix.

Nos Auxiliaires de Vie (AV) sont en capacité d'intervenir 7 jours sur 7 si besoin et de réaliser plusieurs passages dans la même journée. Nous sommes très attachés à la continuité de service c'est pourquoi nous mettrons tout en œuvre pour vous proposer un remplacement en cas d'absence (congrés, maladie...).



UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

16

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

P.A. SERVICES Alister est pilotée par le Docteur SENGLER et Monsieur CORDIER, respectivement Président et Directeur Général d'Alister.

Alister est une association à but non-lucratif créée en 1982. Pionnière en France dans le développement des habitats inclusifs, l'association a développé au cours des deux dernières décennies de nombreux services ayant pour but le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie. Initialement spécialisée dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, l'association a récemment élargi son public cible aux personnes âgées vivant à domicile



Jessica FEDER

Directrice des soins

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 concertation avec la cheffe de service et la chargée de mission, elle en coordonne la mise en œuvre et l'évaluation. Elle veille à la continuité des soins, à la cohérence des parcours de soins et des projets d'accompagnement personnalisé des personnes accompagnées. En partenariat avec le directeur des ressources humaines et la cheffe de service, elle coconstruit le plan de formation et de compétences de l'ensemble des professionnels de P.A. Services Alister.



L'ÉQUIPE ENCADRANTE

Chloé NEFF

Cheffe de service, Infirmière de coordination

Chloé joue un rôle stratégique puisqu'elle coordonne les interventions, assure la continuité du parcours de la personne prise en charge, en garantissant le bon fonctionnement du service. Sa mission peut également l'amener à réaliser les premières visites d'évaluation qui permettront de définir vos attentes et besoins.

Elle a un rôle d'encadrement de proximité également et participe activement au développement des compétences de nos salariés.

Mélanie COTTALORDA

Cheffe de service adjointe, Chargée de mission qualité

Mélanie est chargée d'organiser régulièrement des visites de suivi pour s'assurer que nos prestations permettent de répondre pleinement à vos attentes et besoins. Sa mission se trouve au cœur des personnes aidées, et des aidants.

Elle est garante de la bonne conformité et du niveau de qualité de service, Mélanie est donc un maillon essentiel pour s'assurer de la satisfaction des personnes accompagnées et des salariés.



Danielle LOEWENGUTH

Secrétaire d'accueil

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

L'ÉQUIPE TERRAIN DU SERVICE D'AIDE

Nous avons environ 30 intervenant(e)s, tout(e)s recruté(e)s en fonction de leurs expériences, compétences ou diplôme. Elles allient le savoir-faire et le savoir-être.



NOS ENGAGEMENTS

VIVRE VIEUX ET MIEUX CHEZ SOI,
C'EST UN CHOIX, C'EST UN DROIT !

Cette phrase résume parfaitement pourquoi nous avons créé P.A. SERVICES Alister. Notre vocation est de donner aux personnes âgées et/ou aux personnes en situation de handicap les moyens de rester chez elles en toute sécurité.

- Assurer une réponse adaptée aux besoins dans le respect de la dignité de la personne aidée.
- Stimuler l'autonomie, aussi faible soit-elle, de la personne âgée ou en situation de handicap.
- Offrir des outils de travail et de coordination basés sur l'écoute et la stimulation de la personne accompagnée.
- Soutenir les proches aidants au quotidien.



Chloé NEFF

Cheffe de service
Infirmière de coordination



Mélanie COTTALORDA

Cheffe de service adjointe
Chargée de mission qualité

NOTRE QUALITÉ



P.A. SERVICES Alister s'est depuis toujours investie afin de garantir des prestations de qualité. Nous avons eu le plaisir durant de nombreuses années d'être certifié et de voir notre travail reconnu par les personnes que nous accompagnons ainsi que leurs proches. Cette satisfaction est d'ailleurs mesurée par l'intermédiaire d'une enquête annuelle et les résultats peuvent être transmis sur simple demande.

Nous sommes fiers des résultats obtenus car ils concrétisent notre engagement et notre implication à vos côtés.

Chaque jour, nous délivrons des prestations qui s'appuient sur des principes solides :

- L'éthique
- La connaissance de notre territoire et des personnes accompagnées
- Le pilotage de l'association
- Notre offre de services
- Notre organisation
- Nos prestations
- Notre dynamique d'amélioration





RÉCLAMATION & CONFLIT

P.A. SERVICES Alister est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche qui doit permettre d'assurer la satisfaction des personnes que nous accompagnons. Pour ce faire, nous nous devons d'être à votre écoute tout au long de notre mission.



NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Nous avons mis en place des temps forts qui doivent nous permettre de recueillir votre perception sur nos prestations :

26

- **Une visite initiale à domicile** pour évaluer avec vous vos besoins et attentes.
- **Un bilan** dans le mois qui suit la mise en place des interventions.
- **Des points réguliers** avec vous, vos proches et notre équipe.
- **Une visite à votre domicile** pour étudier avec vous l'adaptation de nos prestations. (au minimum une fois par an)
- **Une enquête de satisfaction** réalisée auprès de vous annuellement.



QUE FAIRE EN CAS D'INSATISFACTION

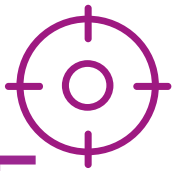
- Appelez nous au **03.69.48.60.52**
- Ecrivez à la direction de P.A. SERVICES Alister :
P.A. SERVICES Alister
4, rue Jean-Marie Lehn 67 560 Rosheim
- Parlez nous lors **de nos visites à votre domicile.**

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE

- **En référer à un médiateur ANM CONSO :**
 - Via le site internet : www.anm-conso.com
 - Par courrier : 62, rue Tiquetonne 75002 Paris
- **A une « personne qualifiée »** figurant sur la liste établie conjointement par le préfet et le président du conseil départemental (présente en annexe).
- **Au service du président du conseil départemental du bas-Rhin :**



PRÉVENTION & REPÉRAGE DE LA MALTRAITANCE



Chaque membre de l'équipe contribue à la prévention de la maltraitance. Pour ce faire, nous sensibilisons l'ensemble des intervenant(e)s au repérage de situation préoccupante et à nos principes éthiques.



LA MALTRAITANCE PEUT PRENDRE DIFFÉRENTES FORMES :

MALTRAITANCES PSYCHOLOGIQUES :

Elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement... ;

MALTRAITANCES PHYSIQUES :

Coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées ;

MALTRAITANCES FINANCIÈRES :

Vols, procurations abusives, escroqueries... ;

MALTRAITANCES MÉDICALES :

Un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en charge, des abus de sédatifs... ;

MALTRAITANCES CIVIQUES :

Limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...



La maltraitance n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information. Il ne s'agit pas pour nous d'apporter un jugement sur cette situation mais de trouver comment rétablir un environnement bientraitant.

La maltraitance peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels. Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin. Il est important de ne pas rester seul pour faire face à ce type de situation.

En cas d'une situation préoccupante vous pouvez si vous le désirez :

Nous la signaler sans délai au **03.69.48.60.52.** ou l'évoquer lors d'une de nos visites ou nous adresser un courrier.

Appeler le **39 77, LA PLATE-FORME NATIONALE D'ÉCOUTE CONTRE LA MALTRAITANCE** qui vous écoutera et vous conseillera sur les démarches à entreprendre.

ANNEXES

- 1 TARIFS
- 2 RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
- 3 FORMULAIRE PERSONNE DE CONFIANCE
- 4 LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES
- 5 CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS



contact

4, rue Jean-Marie Lehn
67 560 ROSHEIM
03 69 48 60 52
info@paservices-alister.fr
www.paservices.fr

Association régie par la loi du 1er juillet 1901
Siret : 338 164 791 001 41

