

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Préambule

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 de l'association P.A. 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 P.A. SERVICES ALISTER, domiciliée 4 rue Jean-Marie Lehn – 67560 ROSHEIM

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.

Le présent règlement de fonctionnement a été établi par l'association P.A. SERVICES ALISTER le 12/01/2024 2024. Il peut être révisé à tout moment et à minima tous les 5 ans et peut faire l'objet d'un avenant.

Le règlement de fonctionnement est remis, en annexe du livret d'accueil, aux personnes accompagnées par l'association P.A. SERVICES ALISTER ou, à défaut, à leurs représentants.

Il est opposable aux personnes accompagnées, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs à l'association P.A. SERVICES ALISTER.

Article 1 - Les modalités d'admission au sein du service

I. Les conditions préalables à l'admission

Le service autonomie à domicile (ex SAAD) de l'association P.A. SERVICES ALISTER est localisé sur la commune de ROSHEIM et dessert l'ensemble du département à l'exception de la zone au nord de l'Eurométropole et du secteur de l'Alsace Bossue.

Les prestations du service autonomie (SAD) sont destinées :

- Aux personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans,
- Aux personnes en situation de handicap,
- Aux personnes atteintes de pathologies chroniques.

II. La demande d'admission

A. La formulation de la demande

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

Les autres professionnels de la santé, de la Collectivité européenne d'Alsace, des caisses de retraites ou des compagnies d'assurances peuvent formuler une demande d'admission qui ne sera pris en

compte qu'après l'accord de la personne accompagnée, de son représentant légal ou d'un proche aidant.

B. Le traitement de la demande

La demande est recueillie par l'association P.A. SERVICES ALISTER, soit lors d'un rendez-vous dans les locaux de l'association qui se situe 4 rue Jean-Marie Lehn - 67560 ROSHEIM, soit par téléphone au 03 69 48 60 52, soit par mail à l'adresse suivante : info@paservices-alister.fr

Un accueil physique du SAD est assuré les lundis, mercredis et jeudis de 08h30 à 17h30.
L'accueil téléphonique personnalisé est organisé du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30.

C. 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 APA ou PCH.
- L'avis d'imposition
- 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.

III. L'évaluation des besoins et des attentes

La demande d'aide fait l'objet d'une évaluation médico-sociale globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée. Cette visite d'évaluation des besoins se fait au domicile de la personne accompagnée. Il est recommandé, en accord avec elle, qu'un proche aidant puisse y prendre part.

Lors de cette rencontre, les attentes de la personne accompagnée et des proches aidants sont recueillies.

Cette étude prend également en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH ...).

L'association P.A. SERVICES ALISTER informera si nécessaire la personne accompagnée sur les modalités de prise en charge existantes en fonction de sa situation et l'orientera vers les partenaires et autres prestataires du territoire dans sa démarche pour en bénéficier.

Au terme de cette évaluation médico-sociale, un devis est établi 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.

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).

En fonction de la fragilité de la personne accompagnée évaluée à partir de critères définis par l'association P.A. SERVICES ALISTER, une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne accompagnée et a minima une fois par an.

IV. 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 de la personne accompagnée,
- Le cahier de transmissions avec le formulaire sur la désignation de la personne de confiance.

Article 2 - Les modalités d'intervention du service

I. Le déroulement de l'intervention

A. Les prestations

Le SAD assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la personne dans le cadre de l'hygiène, aide à la gestion du cadre de vie, une aide au maintien de la vie sociale de la personne ainsi qu'un soutien aux proches aidants.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet de vie élaboré à partir de l'évaluation médico-sociale 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.

B. 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 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) 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'auxiliaire de vie ne doit pas effectuer les soins relevant de la compétence d'un infirmier.

C. 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 de remettre des clés au service. Les clés données sont répertoriées, anonymisées et remises aux intervenants sous la responsabilité de la structure.

D. 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 de l'association P.A. SERVICES ALISTER.

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 3 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.

II. 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 cahier de transmissions (outil de liaison unique) est mis en place au domicile de la personne accompagnée afin de suivre les interventions réalisées par l'équipe du SAD et par les intervenants extérieurs conformément à l'article 4.3.2 du cahier de charge des SAD. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter la coordination. L'intervenant doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.

Le suivi et l'adaptation des prestations sont assurées par la cheffe de service ou la chargée de mission qualité de l'association P.A. SERVICES ALISTER qui effectueront des visites programmées ou inopinées au domicile de la personne accompagnée en fonction des circonstances et des besoins. Cette dernière s'engage à permettre l'accès de son domicile à nos encadrants.

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 5 du contrat de prestations.

III. 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 P.A. 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.

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

Le personnel de l'association P.A. SERVICES ALISTER se présentera dans une tenue correcte 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 P.A. 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 13 du contrat de prestation.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention de l'association P.A. 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.

V. 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 P.A. 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 P.A. SERVICES ALISTER.

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

L'association P.A. 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.

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

En cas d'information urgente à transmettre au service (hospitalisation, absence imprévue...) une astreinte téléphonique est organisée 24h/24 et 7j/7 au 03 69 48 60 52.

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, l'association P.A. SERVICES ALISTER 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 fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile de la personne accompagnée. L'association P.A. SERVICES ALISTER ne pourra être tenue 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 P.A. SERVICES ALISTER applique les consignes de l'agence régionale de santé (ARS) ou la Collectivité européenne d'Alsace.

VII. 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 P.A. 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.

Article 3 - Les droits et les devoirs réciproques

I. 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 P.A. 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 P.A. 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.

II. 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

Article 4 - Les modalités de suspension

I. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

A. La suspension des prestations pour convenance personnelle

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. La personne accompagnée doit avertir le service par écrit, en respectant un délai de prévenance d'au moins 7 jours.

Tout changement de planning du fait de la personne accompagnée qui n'a pas été signalé à l'avance en respectant ce délai de prévenance fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure.

En cas de reprise de la prestation, l'association P.A. SERVICES ALISTER rétablira l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

B. La suspension des prestations en cas d'hospitalisation

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, la personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal doit avertir l'association P.A. SERVICES ALISTER dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

En cas d'hospitalisation d'une personne bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie, la prestation pourra être maintenue à sa demande. Les heures réalisées seront facturées à taux plein. Le financement de l'APA viendra éventuellement en déduction selon les règles définies par la Collectivité européenne d'Alsace.

Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, l'association P.A. SERVICES ALISTER 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 l'association P.A. SERVICES ALISTER. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite.

II. La suspension des prestations à l'initiative de l'association P.A. SERVICES ALISTER

L'association P.A. SERVICES ALISTER peut suspendre l'intervention en cas de défaut de paiement ou de non-respect par la personne accompagnée de ses engagements contractuels après envoi, par courrier recommandé avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours.

L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative de l'association P.A. SERVICES ALISTER en cas de force majeure (grève, intempéries...). Le cas échéant, l'association P.A. SERVICES ALISTER s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.

Le contrat pourra être suspendu sans délai si PA SERVICES ALISTER 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 recherchés et formellement proposés avant toute suspension du contrat.

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. Les prestations qui n'auront pu être réalisées dans ce cadre seront facturées.

Article 5 - Les modalités d'expression des personnes accompagnées

I. Le statut de la personne accompagnée

Le statut de « personne accompagnée » permet d'être informé des orientations générales de l'association P.A. SERVICES ALISTER et d'exprimer sa volonté lors du Conseil de Vie Sociale de l'association ALISTER.

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

L'association P.A. 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 P.A. 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 P.A. SERVICES ALISTER. Il présente les résultats de l'enquête et les actions à mettre en œuvre pour une amélioration continue de la qualité.

III. Les contestations ou réclamations

Les éventuelles réclamations des personnes accompagnées doivent être adressées à l'association P.A. SERVICES oralement ou par écrit.

PA SERVICES ALISTER est à votre écoute dans le cadre de l'accueil téléphonique et physique organisé conformément à l'article 1er du présent règlement. La cheffe de service et la chargée de mission qualité 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 d'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.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les personnes accompagnées peuvent faire appel :

- A une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le préfet, le président de la Collectivité Européenne d'Alsace et le directeur général de l'agence régionale de santé et disponible en annexe du livret d'accueil.
- A un médiateur ANM CONSO via le site internet www.anm-conso.com ou par courrier au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS.
- Au service du président de la Collectivité Européenne d'Alsace place du quartier blanc 67964 STRASBOURG CEDEX 9.

Article 6 - 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.

PERSONNES AGEES SERVICES ALISTER

Monsieur CORDIER Elvis
Directeur général Association ALISTER