



ALKA SERVICES

AIDE A DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

PROJET DE SERVICE

LES CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

LES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS AU SEIN DE LA STRUCTURE

DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNES AIDEE

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNES ACCUEILLIE

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Siège social : 70 av du Général de Gaulle 94022 CRETEIL cedex

Bureau d'exploitation : 1 voie Félix Eboué - 94000 CRETEIL

Tél : 01 47 18 65 09 - Fax : 01 47 18 68 19

e-mail : alkaservices@orange.fr ó site internet : <http://www.alkaservices.fr>

Rejoignez nous sur :

facebook

ALKA Serv

&

ALKA Services

PROJET DE SERVICE

HISTORIQUE

L'Association **ALKA Services** est née de la rencontre de personnalités différentes qui avaient en commun la volonté de développer et promouvoir une offre innovante pour satisfaire les besoins des clients en matière de services de proximité.

La conjugaison des talents, l'attention portée à la personne humaine dans sa vie sociale, familiale, professionnelle, dans la recherche de son épanouissement, l'écoute, l'entraide et la solidarité constituent les valeurs fondatrices de notre association.

Améliorer la qualité de vie au quotidien par des services de qualité c'est la vocation d'**ALKA Services**, qui souhaite être un acteur actif de la professionnalisation, de l'extension et du dynamisme du marché français du service à la personne.

Nous intervenons dans toute **L'ILE DE FRANCE** ⁽¹⁾ ainsi que sur l'ensemble du département du **VAL DE MARNE**⁽²⁾ au domicile des particuliers, **7j/7 et 24h/24**, de façon ponctuelle ou régulière, proposant une large gamme de services de qualité, effectués par des professionnels recrutés, formés et présentés pour répondre à vos besoins.

(1) dans toute **L'ILE DE FRANCE** pour les activités déclaratives: travaux ménagers, repas, courses de proximité, petits travaux de jardinage et bricolage, garde d'enfants de plus de trois ans, soutien scolaire, téléassistance

(2) dans **VAL DE MARNE** pour les activités soumises à agrément : assistance aux personnes âgées et/ou handicapées, familles fragilisées, garde d'enfants de moins de trois ans

NOS VALEURS COMPLEMENTAIRES

Le bénéficiaire est libre dans les modalités d'intervention qu'il souhaite mettre en place. Il peut suspendre ou modifier la prestation qui avait été définie à l'élaboration du contrat, s'il juge que celle-ci n'est plus adaptée à son besoin.

La mise en place des interventions peut se faire très rapidement après l'élaboration de la demande avec le bénéficiaire.

En effet, la satisfaction du bénéficiaire est ce qui prime. Nos interventions sont donc individualisées et tiennent compte d'une approche globale de la personne. Il faut, au quotidien, faire correspondre la prestation aux besoins et attentes de la personne.

NOS MISSIONS

ALKA Services a pour mission première de répondre aux besoins et aux attentes des bénéficiaires.

Pour répondre à cette demande, nous intervenons en plusieurs phases :

- **Une visite au domicile** du bénéficiaire potentiel, afin d'évaluer avec lui son besoin. C'est au cours de cette visite que nous pouvons apprécier et prendre en compte son mode de vie, ses habitudes... Nous remplissons à cet effet, durant cet entretien, **une fiche de renseignements** détaillée en fonction de la demande qui nous est formulée. Nous tentons ainsi de trouver, avec lui, la meilleure façon d'intervenir, compte tenu du besoin qu'il a exprimé au préalable.
- Nous établissons un **devis gratuit** et conseillons le bénéficiaire sur les différents modes de règlements qui lui sont offerts pour prendre en charge le coût des prestations.
- Nous sélectionnons et missionnons le **personnel qualifié**, que nous jugeons le plus apte à répondre à sa demande.

Nous accordons une attention toute particulière aux demandes émanant des publics dits « **fragiles** ».

Nous recherchons avant tout à maintenir l'autonomie de la personne fragile au sein de son cadre de vie. Ceci passe par la prise en compte de différents paramètres tels que les intervenants extérieurs, la famille...

Nous la conseillons sur les aides financières et techniques qu'elle est en droit de solliciter. Pour cela, nous développons un partenariat avec les différents acteurs du maintien à domicile (Conseil Départemental, MDPH, SSIAD, CCAS...).

Cette démarche qualité, que nous avons instaurée au sein de notre structure, est également transmise aux intervenants à domicile qui l'intègrent donc dans leur activité quotidienne.

➤ L'offre de service

Nous envoyons **une documentation** pour chaque demande qui nous est faite, accompagnée de l'ensemble des tarifs que nous pratiquons pour nos prestations.

Suite à cet envoi, les personnes intéressées prennent contact avec nous, et c'est à partir de cette étape que nous effectuons la visite au domicile du particulier pour l'évaluation de ses besoins.

➤ L'ouverture des locaux

L'accueil physique se fait sur rendez-vous au bureau de l'association.

L'accueil téléphonique est à la disposition des bénéficiaires **24h/24 et 7j/7**. Les urgences, les week-end et en soirées sont traitées par le numéro de téléphone habituel où nous assurons l'astreinte et on les prend en charge afin de les renseigner, rassurer...

➤ La demande initiale

Nous effectuons une première évaluation de la demande, et si besoin nous la reformulons avec le demandeur. Si la demande est effectuée par une tierce personne, nous effectuons une retransmission des éléments auprès des personnes concernées.

➤ La proposition de service

La proposition tient compte de la demande initiale et de l'identification des besoins faites lors de l'évaluation. Elle doit être réalisée de façon claire, en posant notamment les limites de l'intervention : détermination précise des missions et attributions des intervenants (auxiliaire de vie, auxiliaire parentale...).

Nous tenons également à informer le particulier et sa famille sur les prises en charge possibles. Nous pouvons éventuellement les orienter vers des services complémentaires et nécessaires à leur maintien à domicile (location de matériel médical, portage de repas par exemple).

➤ Le devis estimatif

Pour chaque demande, **un devis détaillé gratuit** est établi, et transmis au bénéficiaire.

Ce devis présente une simulation du coût mensuel de l'intervention, ainsi qu'un rappel des avantages ou prises en charge possibles, (déductions APA, MDPH, utilisation du chèque emploi service universel, etc).

➤ Le contrat de prestation

Au début de l'intervention, un contrat de prestation est établi en deux exemplaires entre **ALKA Services** et le bénéficiaire ou son représentant légal.

Il précise notamment le caractère souple et flexible des interventions : le particulier ne s'engage pas sur un volume horaire et peut suspendre le contrat à tout moment.

➤ La préparation de l'intervention

Un intervenant est sélectionné selon les compétences requises, la situation géographique, et les contraintes de planning.

Un ordre de mission est remis à l'intervenant, reprenant les coordonnées complètes du bénéficiaire, les jours et horaires d'intervention, la liste des tâches à effectuer.

➤ La réalisation du service

Lors de la première intervention, l'intervenant est systématiquement accompagné par la responsable de secteur, et éventuellement en présence d'un tiers (membre de la famille...).

Cela permet de rassurer le bénéficiaire, et de reformuler le rôle et les modalités de l'intervention, en présence de toutes les parties.

➤ La continuité du service

En cas d'absence de l'intervenant, le particulier est informé, et s'il le souhaite, l'intervenant est remplacé dans les meilleurs délais.

La permanence téléphonique, **24h/24** et **7j/7**, permet de faire face et d'anticiper ces situations à tous moments.

➤ Le suivi des interventions

L'envoi d'enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont adressées régulièrement aux bénéficiaires. A leurs retours, ces dernières sont analysées et nous permettent d'évaluer la prestation dans son ensemble : accueil téléphonique, ponctualité des intervenant(e)s...

Les visites d'évaluation

Le suivi est également réalisé dans le cadre de visites régulières au domicile. Ces suivis ont le plus souvent lieu de façon impromptue, pendant les interventions de nos intervenants. Le but est de vérifier l'efficacité de notre action, ainsi que son adéquation avec les besoins du bénéficiaire.

Les remarques sont consignées par écrit sur des fiches de suivi.

D'autre part, un **compte rendu** de la visite est fait, le plus souvent par téléphone, aux membres de la famille ou au représentant légal du bénéficiaire.

Des corrections sont apportées, en fonction de l'évolution de la situation du bénéficiaire.

Des **rapports d'activité hebdomadaires** sont également rédigés par les responsables de secteur, et transmis à la Direction.

Il est important de mettre davantage l'accent sur :

- le rôle d'observation des intervenants, et de favoriser la remontée des informations sur la situation du bénéficiaire.
- la coordination entre les acteurs du maintien à domicile (Assistant(e) Social(e), SSIAD, CLIC, Coordinations gérontologiques, ...).

➤ Le traitement des réclamations

Les réclamations écrites sont prises en compte et font l'objet d'une réponse écrite sous 48 heures.

Les réclamations orales sont traitées par téléphone, et selon sa nature ou sa gravité la réponse fait l'objet d'un envoi écrit.

Le traitement des réclamations nécessite le plus souvent un entretien avec l'intervenant concerné. Celui-ci se fait généralement par téléphone, mais nous invitons le plus souvent, l'intervenant à se présenter au bureau, ou au domicile du particulier si ce dernier le souhaite.

➤ Les compétences

La sélection des candidats se fait en fonction des qualifications et compétences.

Cependant les intervenants à domicile doivent également faire preuve de qualités spécifiques, comme l'**autonomie**, la **réactivité**, la **discrétion**, le **respect de la vie privée**, des valeurs culturelles, religieuses, afin de pouvoir s'adapter aux situations très diverses qu'ils sont amenés à rencontrer dans le cadre de leur exercice professionnel.

La procédure de **recrutement** vise donc à valider ces critères, et se fait en plusieurs phases.

- Etude du CV et lettre de motivation,
- Lors d'un rendez-vous, constitution d'un dossier de candidature complet,
- Tests d'aptitude,
- Entretien permettant de cibler les motivations et aptitudes personnelles et professionnelles.

NOS PRESTATIONS

Dans cette partie, nous vous précisons l'ensemble des bénéficiaires avec lesquels nous travaillons. Cependant, dans le cadre de notre demande d'agrément qualité, nous insistons bien sur le fait que les publics que nous visons sont **les publics fragiles** et donc les enfants de moins de trois ans les personnes dépendantes et/ou handicapées, et cela toujours en rapport avec la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Nous proposons donc trois types d'aide à la personne :

■ *Le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées :*

L'auxiliaire de vie intervient auprès de bénéficiaires présentant une perte d'autonomie et leur permet d'être assistés partiellement ou totalement dans les actes essentiels de la vie quotidienne, à savoir :

- Assistance quotidienne aux tâches courantes : aide à la toilette et à l'habillage, transferts, surveillance de la prise des médicaments (l'auxiliaire de vie n'est en aucun cas habilité(e) à effectuer des actes médicaux ou paramédicaux - pansements, préparation dans un pilulier des médicaments...)
- Entretien du cadre de vie : ménage et entretien du linge.
- Courses
- Préparation, surveillance et/ou aide à la prise des repas.
- Stimulation, soutien moral, accompagnement dans les démarches (rendez-vous médicaux, administratifs ou familiaux), sorties (promenades), activités de loisirs (lecture, couture, jeux de sociétés...)
- Garde et surveillance de nuit.

■ *La garde d'enfants, de 0 à ... ans*

Les missions de l'auxiliaire parentale peuvent être à temps partiel ou à temps plein. L'auxiliaire parentale doit veiller à :

- Assistance quotidienne aux tâches courantes : préparation des repas et goûters équilibrés et en lui donnant ou en l'aidant à manger. L'auxiliaire parentale doit également veiller à la bonne hygiène de l'enfant (changes, toilette et habillage), assurer également la sécurité de l'enfant gardé.
- Entretien du cadre de vie de l'enfant: nettoyage des pièces et du matériel utilisé.
- Accompagnement et aller chercher les enfants à l'école, à la crèche, se promener...
- Jeux et activités d'éveil : activités (dessins, chansons, jeux, lecture...), aide aux devoirs, soutien scolaire (du CP à la 6ème).

■ *Ménage, repassage*

Nos aides ménagères aident le client et son entourage dans l'exécution de tâches d'entretien courant du logement ou pavillon, ainsi que dans l'entretien du linge et repassage. Nous sommes également présents pour une aide aux courses de proximité et préparation des repas

LES CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE

Nous vous proposons en **annexe 1** le modèle de contrat qui vous sera adressé à partir du moment où votre prise en charge débutera.

LES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS AU SEIN DE LA STRUCTURE

Nous rappelons que la participation des bénéficiaires ou de leurs représentants au bon fonctionnement de leur prise en charge nous incombe vivement.

En cas de difficultés, ne permettant pas une prise en charge optimale de leur bon maintien à domicile doit en tout état de cause nous être remontée afin que les mesures et/ou actions correctives puissent être mise en œuvre.

Le bénéficiaire est positionné comme un citoyen et non comme un simple consommateur.

Nous sommes à votre disposition pour vous aider, écouter et conseiller **24 heures/24, 7 jours/7** au numéro de téléphone habituel : **01 47 18 65 09**.

DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNES AIDEE

Les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et libertés.

La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de cette même loi).

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical.

Ci-dessous **annexe 2 : charte des droits et libertés de la personne accueillie.**

ANNEXE 1

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Entre les soussignés,

L'association **ALKA Services**
70 avenue du Général de Gaulle
94022 CRETEIL cedex
RCS Créteil
Code APE : 853J

Représentée par Mme _____ en qualité de Directrice,

Et _____ ci-après dénommée « **le bénéficiaire** »

M

Il est conclu le contrat qui suit :

ARTICLE 1. Objet - Durée

Le présent contrat définit la nature et les conditions de réalisation des prestations d'aide à domicile fournies par l'association **ALKA Services** pour une durée indéterminée à compter de la date de sa signature.

ARTICLE 2. Nature de la prestation

Dans la limite de la définition de la prestation « **Description des tâches** » en **annexe 1**

Vous commandez le service **XXXXXXXXXX** à raison de **XY** heures par mois au tarif de **XX.XX** € par heure.
Le volume horaire peut être modifié en accord avec la direction.

ARTICLE 3. Modalités d'exécution

I Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel et les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services à domicile sont exclusivement fournis par le bénéficiaire. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et produits d'entretien conformes à la législation en vigueur.

II Le personnel intervenant

Durant l'exécution de son travail, il reste sous l'autorité exclusive de l'association **ALKA Services**, qui assume l'intégralité des fonctions d'employeur.
L'intervenant ne peut pas recevoir du bénéficiaire aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Pendant toute la durée du présent contrat et 2 ans après le présent contrat, le bénéficiaire s'engage à ne pas employer, à quelque titre que ce soit, un des salariés de **ALKA Services**, sous peine de voir sa responsabilité civile engagée pour violation des présentes qui conduirait à une pénalité de 3 000 €.

III Durée de l'intervention

Toute intervention réalisée à titre régulier a une durée minimale de 1 heure ; toute intervention ponctuelle a une durée minimale de 3 heures.

IV Planning et modification des interventions

Les interventions sont commandées au moins 48 heures à l'avance, et planifiées à la réception de la demande, sous réserve de la disponibilité du personnel.

Les interventions peuvent être modifiées au moins 48 heures à l'avance par téléphone, ou annulées 48 heures à l'avance sans frais.

ALKA Services s'engage à fournir un intervenant sous réserve de personnel disponible aux dates et heures convenues lors de la demande. En cas d'impossibilité pour **ALKA Services** de satisfaire le bénéficiaire aux dates et heures initialement convenues, l'association s'engage à le contacter dans les plus brefs délais afin de convenir d'un horaire différent.

Les prestations peuvent être fournies 7 jours/7 et 24 heures/24.

V Exécution de la prestation

ALKA Services s'engage à mener à bien les tâches précisées dans le présent contrat, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

ARTICLE 4. Prix

I Composition du prix

Voir **annexe 2 - « Tarifs des prestations »**

II Etablissement des factures

La facture est établie à partir de la feuille de relevé mensuel d'heures signé par le bénéficiaire à chaque prestation d'un intervenant.

L'intervenant remet à l'association le relevé mensuel d'heures au plus tard le 31 de chaque mois.

Les factures sont établies pour les prestations effectuées entre le 1^{er} et le 31 du mois.

III Révision

Les tarifs sont révisables annuellement. **ALKA Services** s'engage à communiquer ses nouveaux tarifs avant leur entrée en vigueur.

ARTICLE 5. Modalités de paiement

I Date du paiement

Le paiement doit être effectué dès réception de la facture par retour du courrier à l'adresse de l'association **ALKA Services** ou par paiement direct au siège de l'association.

En cas de non paiement de la prestation dans les 15 jours suivant l'envoi de la facture, l'arrêt de l'intervention sera immédiat.

A l'expiration de ce délai **ALKA Service** adressera au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception, un simple commandement de payer dont l'envoi vaut le point de départ du paiement des intérêts de retard au taux légal, le cachet de la Poste faisant foi.

II Mode de paiement

Le règlement des sommes dues ne peut être opéré que par chèque, prélèvement bancaire, ou « chèques emploi service universel - CESU ». Aucune monnaie n'est rendue sur les CESU. Aucun règlement en espèce n'est accepté.

ARTICLE 6. Réclamation

Toute réclamation, quelle que soit le fondement, n'est recevable que si elle est notifiée à l'association **ALKA Services** par écrit, le cachet de la Poste faisant foi, dans les 24 heures suivant l'exécution de la prestation.

Les réclamations feront l'objet d'un traitement attentif et des mesures correctives amiables seront mises en place dans des délais optimaux.

ARTICLE 7. Assurance - Responsabilité

L'association **ALKA Services** a souscrit une assurance responsabilité civile pour ses salariées. **ALKA Services** ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus par les salariées au domicile des bénéficiaires pour un sinistre dont le montant est inférieur à la franchise applicable. En conséquence le coût sera pris en charge par le bénéficiaire.

Pour des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le bénéficiaire, les salariés de **ALKA Services ne sont pas responsables**, le bénéficiaire peut saisir son assurance habitation.

ARTICLE 8. Suspension - Résiliation

Si le bénéficiaire souhaite ne plus faire appel aux services de **ALKA Services**, il dispose d'un droit de résiliation permanent sans préavis, conformément à l'article L.121-18-2 du Code de la Consommation, et il doit informer l'association par lettre recommandée avec accusé de réception avant la date de résiliation souhaitée.

Toute dénonciation simplement verbale ne sera pas recevable.

Le présent contrat est résiliable par les deux parties en cas de non respect des dispositions contractuelles en respectant le préavis sus mentionné.

ARTICLE 9. L'attestation fiscale

ALKA Services s'engage à adresser au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle pour bénéficier selon son éligibilité, de la réduction d'impôt éventuelle définie à l'article 199 sexdecies du Code des Impôts.

Il est expressément convenu entre les parties que, seules les factures effectivement encaissées par ALKA Services jusqu'au 31 décembre de l'année de référence, ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée.

ARTICLE 10. Litiges

En cas de litiges ou de contestation sur les présents, il sera fait appel au tribunal compétent de votre choix.

Vous avez la possibilité, avant toute action contentieuse, de soumettre le litige à une médiation préalable.

Fait en doubles exemplaires,

A í í í í í í í í .., le @BEN_PEC

La Direction

Le représentant de la famille
« Lu et approuvé »

ANNEXE 2

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNES ACCUEILLIE

Article 1er : Principe de non discrimination

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'il demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. La personne doit également être informée sur les associations et les entreprises d'usagers oeuvrant 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 en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

Article 4 : Principe libre choix et du consentement éclairé de la personne

Dans le respect des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation.

- La personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services différents de prise en charge existants.

- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait.

La personne accueillie **peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge.**

Article 5 : Droit à la renonciation

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, **les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte .**

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge 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 prise en charge et des décisions de justice.** En particulier, les établissements et les services visés à l'article L311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Chaque fois que possible, dans le **respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisé, et du souhait de la personne,** la participation de la famille à l'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge, le respect de la confidentialité des informations la concernant.

Il lui est également garanti 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.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Sous réserve des **décisions de justice,** des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales dues à la prise en charge **doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte** dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, **doit être facilité** par l'institution dans le **cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisé et des décisions de justice.**

Les moments de fin de vie doivent faire 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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles **est garanti** par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le **respect, si nécessaire, des décisions de justice.**

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité de la personne est garanti.

Le droit à l'intimité doit être préservé hors de la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement du service.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée et de ses annexes.

La présente version du Règlement de Fonctionnement a été adoptée par l'ensemble du personnel de l'association ALKA Services.

Article 1er - Les finalités de votre prise en charge et son évolution

Votre admission

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif où nous consignons l'ensemble des renseignements relatifs à votre prise en charge et à son bon déroulement au quotidien.

Lors de notre première visite, nous vous proposons un devis qui a été élaboré en tenant compte des renseignements que vous nous avez communiqués et en fonction du plan d'aide proposé par les assistant(e)s sociaux(les) de l'APA, MDPH, notamment.

Votre prise en charge ne débutera qu'à partir du moment où vous aurez reçu de nos services le contrat de prestation, le livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Suivi individualisé

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet de service, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge.

Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, les responsables de secteur, les assistants sociaux et votre médecin traitant le cas échéant.

Modalités d'intervention du service

Vous devez être présent lors de l'intervention de l'intervenant et votre logement doit être accessible.

Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité. Une décharge de remise des clés sera signé entre vous et notre association.

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de votre état général, de la prescription médicale, de l'évaluation de la responsable de secteur et des moyens disponibles.

La structure s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'heure important, nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt.

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. L'intervenant est donc parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaire de vie sociale, auxiliaire parentale, aide-familiale, aide à domicile...).

Vous vous engagez à accepter l'intervention des intervenants que nous choisissons pour vous ainsi que les élèves en formation qui peuvent parfois les accompagner.

Modalités en cas d'absence

En cas d'absence vous devez prévenir le service le plus rapidement possible, nous restons joignables, **24h/24, 7j/7** au numéro habituel ou un service d'astreintes prend en charge votre appel, en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux.

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins 48 heures à l'avance sauf motif légitime (hospitalisation, etc) ou cas de force majeure. En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer la structure au plus tôt et au maximum 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour à domicile.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), le bénéficiaire, la famille ou son entourage doit en informer le service et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.

Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée (qui nous préoccupe en principal) et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile. La responsable de secteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

En résumé,

Notre engagement au quotidien et les finalités de la prise en charge passent par :

- Un accès toujours plus facile à nos services
- Un accueil attentif et courtois
- Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- Une réponse systématique à vos réclamations
- Votre écoute pour progresser

Nous vous associons à notre évolution en vous invitant annuellement à répondre à nos **enquêtes de satisfaction**.

Article 2 - Votre référent

Le projet de service consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social.

Dans ce but, il est nécessaire que vous désigniez un référent choisi parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche).

Le référent servira de lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

La mission du référent est de garantir le respect de vos souhaits. En aucun cas il ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

Article 3 - Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Votre domicile doit être accessible et **conforme aux règles d'hygiène et de sécurité**.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle de l'intervenant pourra vous conseiller dans l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements et vous inviter à prendre relation avec les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes. Le matériel dont il peut être question est :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, barrières, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive)
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation...)

Animaux domestiques :

Nous vous demandons de les tenir éloignés ou attachés lors de nos interventions. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

Article 4 - Vos relations avec le personnel intervenant

Le personnel de la structure est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.

Les responsables de secteur sont à la disposition du bénéficiaire et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé.

Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.

Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans la prise en charge.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour; les bénéficiaires sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.

Article 5 - Votre participation à la vie de la structure

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, votre « expression » sera assurée par :

1. Des formes de participation

- Enquêtes de satisfaction,
- Par l'intermédiaire des responsables de secteur, lors de visite de suivi.

2. En cas de réclamation

Toute réclamation, quelle que soit le fondement, n'est recevable que si elle est notifiée à l'association ALKA Services par écrit, le cachet de la Poste faisant foi, dans les 24 heures suivant l'exécution de la prestation.

Les réclamations feront l'objet d'un traitement attentif et des mesures correctives amiables seront mises en place dans des délais optimaux.

Article 6 - La responsabilité

La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel de la structure sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil. La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance...).

La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par l'intervenant à votre domicile.

Article 7 - Conditions de résiliation

1. Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Il dispose d'un droit de résiliation permanent sans préavis.

La notification est à adresser à la Direction par courrier recommandé avec avis de réception.

2. Résiliation à l'initiative du service.

La vocation du service est d'accompagner le bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

En cas d'inadaptation avérée des besoins du bénéficiaire avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'usager, la Direction pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).

L'interruption ne sera prononcée qu'après consultation des assistants sociaux, des S.S.I.A.D., du médecin traitant.

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par le bénéficiaire, la notification de la résiliation du document individuel de prise en charge sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal. La prise en charge cessera dans les 15 jours qui suivent la notification.

Art. 8 - Mesures exceptionnelles

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au C.L.I.C. du secteur ou coordination gérontologique et à l'antenne ALSACE ALMA (Allo Maltraitance). En dernier recours, un signalement au procureur de la république pourra être effectué.

Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des référents, possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre rencontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

Article 9 - La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une **révision** à tout moment :

- à l'initiative de la Direction,
- à la demande des bénéficiaires.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

Article 10 - Diffusion du présent document

Ce document est **annexé** au livret d'accueil et remis au moment du début de la prise en charge du bénéficiaire et à leurs éventuels représentants légaux.

Il est également **affiché dans les locaux** du service, et remis à chaque personne qui intervient à votre domicile à titre salarié.