

# Livret d'accueil



*Un cœur qui vous accompagne au quotidien*

# Bienvenue chez



Depuis la création d'APACH-Services, j'ai toujours eu à cœur de placer l'**humain** au centre de toutes nos actions.

La **continuité de service**, la **bienveillance** et la **prise en charge adaptée** des personnes dépendantes, en situation de handicap ou atteintes de maladies rares ne sont pas seulement des missions : ce sont mes convictions profondes et mes combats quotidiens.

Malgré les défis du terrain, notamment le recrutement, je sais que nos équipes donnent toujours le meilleur d'elles-mêmes pour offrir un **accompagnement attentif et respectueux**.

APACH Services, c'est avant tout une équipe **engagée** et **solidaire**, qui s'adapte, qui persévère et qui veille à respecter la **dignité**, le **confort** et le **bien-être** de chacun.

Nadège LESAFFRE

Présidente – APACH-Services

# Sommaire



**1** Qui nous sommes?

**2** Nos engagements

**3** Notre démarche qualité

**6** Non à la maltraitance

**7** Aides financières

**8** Moyen de paiement

**9** Projet individualisé  
d'accompagnement et d'aide

**10** Mode d'intervention

**11** Fonctionnement des interventions

**12** La personne de confiance

**13** Vos droits et devoirs

**14** Equipe de direction

**15** Equipe de terrain

**16** Les intervenants

**17** Les zones d'intervention

**18** Annexes

# Qui sommes-nous?

APACH-Services est une société créée en 2020 par Nadège Lesaffre, **spécialisée** dans le service d'aide à domicile.

Nous intervenons auprès des **personnes âgées**, des personnes en situation de **handicap** ou de toutes personnes temporairement **dépendantes**, nous proposons également un accompagnement aux **aidants**.

Près de 150 **professionnels formés** à l'accompagnement à domicile et spécialisés dans la prise en charge de situations complexes, seront là pour vous **accompagner dans votre quotidien**.





# Nos engagements

Respect de  
votre projet  
de vie



Qualité du  
service  
rendu



Confidentialité  
et dignité



Formation  
continue du  
personnel



Suivi personnalisé  
et évaluation  
régulière



Une équipe disponible  
pour apporter réponse et  
solution rapide



# Nos prestations

## Aide à la toilette

Nous vous accompagnons avec délicatesse pour préserver votre confort et votre dignité. Toilette au lavabo, à la douche ou au lit : tout est adapté à vos besoins, réalisé avec respect et l'utilisation de matériel adapté (gants, protections, etc.)



## Accompagnement

Nous sommes à vos côtés pour vos sorties, vos rendez-vous, vos courses tout en sécurité et aussi dans vos démarches administratives..., pour partager un moment, créer du lien et rompre l'isolement

## Préparation des repas

Des menus savoureux et équilibrés, pensés selon vos goûts, vos habitudes et vos contraintes médicales (régime, pathologie, texture..).

## Aide au lever/coucher

Des gestes doux et sécurisants pour vous aider à vous lever ou vous coucher en toute sérénité et sécurité. Nous veillons à votre bien-être, du fauteuil au lit.

## Soutien spécifique

Pour les situations médicales complexes (pathologies rares, trachéotomie..), nous proposons un accompagnement adapté. Parce que chaque besoin mérite une réponse sur mesure.

## Aide à l'habillage et déshabillage



## Pose d'appareillage

Nous vous accompagnons dans l'habillage et le déshabillage avec respect et attention, pour préserver votre autonomie, votre confort... et partager un moment simple, humain, loin de l'isolement

Nous vous aidons avec soin lors de la pose de vos appareillages, pour garantir sécurité, confort et autonomie. Un geste technique, oui, mais aussi un moment d'écoute et de présence.

## Correspondance avec le personnel médical

Nous facilitons la correspondance avec le personnel médical, pour que vos besoins, vos traitements et vos suivis soient bien compris et respectés. Un relais de confiance, pour vous accompagner avec clarté, humanité...

## Entretien du domicile



Un intérieur propre et sain, pour vivre dans un environnement agréable. Nous assurons le ménage, l'entretien du linge et le repassage, dans le respect des règles d'hygiène.

## Garde de nuit

Une personne présente pour veiller sur vous tout au long de la nuit. Une présence discrète et bienveillante, pour que chaque coucher et chaque réveil se fasse en toute sérénité.

## Prise de médicaments

Nous veillons au bon suivi des prescriptions, avec attention et bienveillance pour votre santé, votre tranquillité...



# Notre démarche qualité



Formations  
régulières

Enquête de  
satisfaction



Plan  
d'amélioration  
continue

Suivi  
individualisé



Engagement

Nous proposons des sessions de **formation continue** afin de garantir que nos équipes restent à jour sur les **bonnes pratiques**, les outils et les évolutions du secteur. Cela permet d'assurer un service toujours **pertinent et professionnel**.

Des enquêtes sont régulièrement menées auprès des bénéficiaires pour recueillir leurs avis. Ces retours sont essentiels pour **ajuster nos actions**, **renforcer** ce qui fonctionne et **améliorer** ce qui peut l'être.

Afin de fournir une prestation de qualité et adaptée, il est important de pouvoir être **transparent** et faire régulièrement des points. Nous mettons en place un plan structuré visant à **améliorer nos prestations** de manière progressive. Chaque retour, chaque observation est une opportunité pour **faire mieux** et **aller plus loin** dans la qualité.

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un **suivi personnalisé**, **adapté** à ses besoins et à son parcours. Cela permet de garantir **une prise en charge humaine, réactive et efficace**.

Nous développons une véritable culture de l'engagement afin de garantir que chaque membre de l'équipe assume pleinement ses **responsabilités**, avec **intégrité** et **conscience professionnelle**. Cela permet de renforcer la confiance avec les bénéficiaires et d'assurer un accompagnement fiable, humain et cohérent au quotidien.





# Non à la maltraitance

La **maltraitance** peut prendre plusieurs formes :

- Physique : gestes brusques, négligence dans les soins
- Psychologique : paroles blessantes, infantilisation, isolement
- Financière : abus de confiance, gestion non transparente
- Institutionnelle : manque d'écoute, procédures rigides qui ignorent les besoins individuels

Chez APACH-Services, nous sommes vigilants et mobilisés pour prévenir toute situation de maltraitance, même involontaire. Chaque signalement est pris au sérieux et traité avec discrétion et réactivité.

La **bienveillance**, c'est une posture active, respectueuse et chaleureuse. Elle se traduit par :

- Une écoute attentive de vos besoins et de vos choix
- Des gestes doux et sécurisants au quotidien
- Une communication claire et respectueuse
- Le respect de votre rythme, de votre intimité et de votre autonomie
- La création de liens humains, pour rompre l'isolement et favoriser le bien-être



Notre équipe est formée et engagée pour vous accompagner avec professionnalisme et humanité, dans un cadre de confiance.

*En cas de maltraitance, contacter le responsable d'agence ou appeler le 3977*

*En cas de suspicion, nos intervenants ont l'obligation d'en informer leur responsable*

# Les aides financières

- **APA (Allocation personnalisée d'autonomie)** : pour les personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie. Le montant diffère en fonction du degré d'autonomie. Demande à effectuer auprès du Conseil départemental (formulaire papier ou en ligne). Nécessite un certificat médical et une évaluation.
- **PCH (Prestation de compensation du handicap)** : pour les personnes ayant une reconnaissance du handicap, sous condition d'âge. Un dossier MDPH est à remplir avec un certificat médical, peut nécessiter une évaluation à domicile.
- **Caisse de retraite/mutuelles/assurances (CARSAT, VYV, CNRACL)** : en cas d'urgence ou de la prise en charge temporaire. Demande à effectuer auprès de votre organisme. Peut nécessiter une évaluation à domicile.
- **Crédit d'impôt immédiat** : vous pouvez bénéficier sur demande d'une déduction de 50 % sur vos factures, sans avance de trésorerie. Activation sur option via l'URSSAF à la signature du mandat.
- **Aide sociale** : se rapprocher d'un travailleur social ou solliciter la mairie.

Nos équipes vous accompagnent gratuitement à constituer les dossiers de demande auprès des services compétents.



Chaque paiement  
peut donner lieu à  
une facture ou un  
reçu.

Notre équipe reste  
disponible pour  
vous accompagner  
dans le suivi et la  
compréhension de  
vos règlements.



## Moyens de paiement

Pour régler les prestations, plusieurs options simples et sécurisées s'offrent à vous :

- Prélèvement automatique : pratique et sans oubli
- Chèque : à libeller à l'ordre d' APACH-Services
- Le chèque emploi service universel
- Virement bancaire

Pour rappel : il est interdit d'effectuer un don à votre intervenant

# Votre Projet individualisé d'aide et d'accompagnement

Le Projet Individualisé d'Aide et d'Accompagnement à domicile (PIAA) est une obligation légale issue de la loi 2002-2 du Code de l'action sociale et des familles. Il permet de construire, avec la personne accompagnée, un projet sur mesure qui tient compte de ses besoins, de ses attentes et de son environnement. Ce projet est élaboré en concertation avec les intervenants, les proches aidants et les responsables de service, et il est régulièrement réévalué pour garantir un accompagnement cohérent, respectueux et adapté



**1. Prise de contact et recueil de vos besoins, vos attentes et votre projet de vie**



**2. Visite et évaluation de vos besoin à domicile, co-construction du projet d'accompagnement individualisé**



**3. Proposition de devis, accompagnement au financement, mise en place du contrat et des obligations administratives**



**4. Mise en place du planning d'intervention et démarrage des prestations avec votre équipe d'intervenant**



**5. Suivi mensuel, avec réajustements possibles**





## Mode mandataire

Vous êtes l'employeur de l'intervenant à domicile. Notre structure vous accompagne dans les démarches administratives (contrat de travail, fiches de paie, déclarations...), son remplacement en cas d'absence. Vous payerez le salaire, frais de gestion et cotisations sociales. Vous gardez la responsabilité juridique de l'emploi (droit du travail convention collective, licenciement...).

Ce mode vous offre :

- Une grande liberté de choix de votre intervenant
- Une relation directe avec la personne qui vous accompagne
- Une implication forte dans la gestion du service

*Ce mode convient aux personnes qui souhaitent être actrices de leur accompagnement et gérer leur intervenant en toute autonomie, avec un appui administratif.*

## Modes d'intervention

### Mode prestataire

Notre structure est l'employeur de l'intervenant. Nous nous occupons de tout : recrutement, gestion administrative, remplacement en cas d'absence... Vous bénéficiez d'un service clé en main, encadré et sécurisé. Ce mode vous offre :

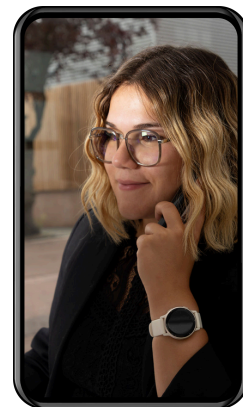
- Une simplicité de gestion
- Une continuité de service assurée
- Un cadre professionnel et rassurant

*Ce mode convient aux personnes qui souhaitent déléguer la gestion tout en bénéficiant d'un accompagnement de qualité.*



# Fonctionnement des interventions

Proposition de **remplacement en cas d'absence** de votre intervenant habituel : notre équipe vous propose une alternative afin d'assurer la continuité de service



**Astreinte téléphonique**  
24h/24 7j/7

**Adaptation des plannings** pour prise en charge sous 24h



**Planning mensuel personnalisé**



**Carnet de liaison au domicile :**  
un outil essentiel pour échanger et assurer un bon suivi

La désignation d'une personne de confiance est un droit reconnu par l'article L.1111-6 du Code de la santé publique. Elle permet à toute personne accompagnée de choisir un proche qui pourra l'aider à faire respecter ses volontés, notamment en cas de fragilité ou d'impossibilité à s'exprimer.

### *Quel est son rôle ?*

La personne de confiance peut :

- Être présente lors des rendez-vous médicaux ou sociaux, pour accompagner et soutenir le bénéficiaire
- Aider à la compréhension des droits, des démarches et des décisions liées à l'accompagnement ou à la santé
- Être consultée par les professionnels en cas de doute ou d'incapacité du bénéficiaire à exprimer ses choix
- Transmettre les volontés du bénéficiaire, notamment en cas d'hospitalisation ou de situation critique
- Participer aux réunions de suivi, si le bénéficiaire le souhaite

Elle n'a pas de pouvoir juridique, mais son avis est prioritairement pris en compte par les équipes.

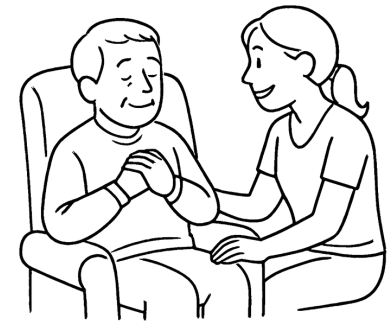
### *Confidentialité et respect*

La personne de confiance agit dans l'intérêt du bénéficiaire, avec discrétion, bienveillance et respect de la confidentialité. Elle ne se substitue pas à lui, mais l'accompagne dans ses choix et ses droits.

# La personne de confiance

### *Comment la désigner ?*

- Le bénéficiaire peut désigner une personne de confiance à tout moment, par simple demande écrite
- Il est recommandé d'informer l'équipe et les proches de cette désignation
- Le document de désignation doit être conservé par le bénéficiaire, et une copie remise à l'équipe pour en assurer la prise en compte
- Cette désignation est révocable à tout moment, sur simple demande écrite



# Vos droits et devoirs



## Vos droits

**Respect** : Chaque personne mérite d'être traitée avec considération, sans jugement ni discrimination. Le respect est la base de toute relation humaine et professionnelle.

**Dignité** : Vous êtes accompagné(e) dans le respect de votre intégrité physique, morale et sociale. Votre valeur en tant qu'individu est reconnue et préservée à chaque étape.

**Information** : Vous avez le droit d'être informé(e) clairement sur les services proposés, les démarches engagées et les décisions prises. Une information transparente vous permet de faire des choix éclairés.

**Liberté de choix** : Vous êtes libre de refuser, d'accepter ou de proposer des alternatives dans votre accompagnement. Vos préférences et vos décisions sont prises en compte.

**Confidentialité** : Les informations personnelles que vous partagez sont protégées. Elles ne sont transmises qu'avec votre accord ou dans le respect du cadre légal.

## Vos devoirs

**Respect des intervenants** : Le respect est mutuel. Il est essentiel de maintenir une relation bienveillante et constructive avec les professionnels qui vous accompagnent.

**Signalement des changements et contraintes médicales** : Informer rapidement les intervenants de tout changement dans votre situation (adresse, santé, emploi...) permet d'adapter l'accompagnement à vos besoins réels.

**Participation active à votre accompagnement** : Votre implication est essentielle. Être acteur(trice) de votre parcours favorise une démarche efficace, cohérente et adaptée à vos objectifs.

**Interdiction de don** : Vous avez interdiction de verser tout don qu'il soit financier ou matériel aux intervenants.



Pour assurer une coordination fluide et un accompagnement de qualité, APACH-Services s'appuie sur une équipe de direction engagée et bienveillante.

## Notre équipe de direction



**Nadège Lesaffre**  
Fondatrice et présidente



**Rozenn Lequien**  
Directrice générale



**Guillaume Lequien**  
Responsable administratif



**Louise Caron**  
Assistante administrative



**Zahouane Yahia**  
Chargé des ressources  
humaines

# Notre équipe de terrain

Nos responsables d'agence, soutenues par les responsables de secteur veillent à l'organisation et au bon déroulement des interventions, en lien avec près de 150 professionnels mobilisés chaque jour.

Les responsables d'agence ou responsables de pôle

Les responsables de secteur

Les auxiliaires de  
vie  
1, 2 ou 3

Les aides  
soignant(e)s

Garde d'enfant  
1, 2 ou 3

Les aides ménagères  
1 ou 2 (selon la fiche  
de poste)

Cette équipe unie joue un rôle essentiel : elle planifie les interventions, suit les dossiers avec rigueur, et facilite la communication entre les intervenants et les bénéficiaires. Grâce à cette présence de proximité, nous pouvons garantir un service réactif, humain et adapté aux besoins de chacun

# Nos intervenants

## Leur rôle

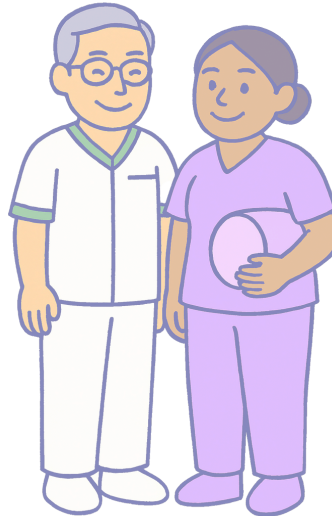
Ils vous accompagnent dans les gestes du quotidien.  
Ils veillent à votre confort, votre sécurité et votre bien-être, avec attention et respect.

## Leur formation

Tous nos auxiliaires de vie sont formés aux bonnes pratiques du métier.  
Ils bénéficient régulièrement de formations complémentaires pour renforcer leurs compétences et s'adapter à vos besoins.

## Un lien de confiance

Ils sont vos interlocuteurs privilégiés.  
Ils prennent le temps de vous connaître pour adapter leur accompagnement à votre rythme.



## Confidentialité

Les échanges et informations vous concernant sont strictement confidentiels.  
Nos intervenants sont tenus au respect du secret professionnel et de la discrétion

## Un suivi régulier

Des évaluations intermédiaires auront lieu par les responsables de secteurs afin de faire le point sur les interventions.  
Ces échanges permettent d'ajuster les services, de répondre à vos attentes et de garantir un accompagnement de qualité





# Annexe 1: réclamation

Chez APACH-Services, nous sommes à l'écoute de vos remarques, suggestions ou insatisfactions. Votre avis est essentiel pour améliorer la qualité de nos services et garantir un accompagnement respectueux et adapté à vos besoins.

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation :

- Par téléphone auprès de notre équipe
- Par écrit (courrier ou mail) à l'attention du responsable d'agence
- En face à face, lors d'un rendez-vous ou d'une visite



Chaque réclamation est enregistrée, analysée avec sérieux et traitée dans les meilleurs délais. Une réponse vous sera apportée et si nécessaire des mesures correctives seront mises en place.

Si vous estimez que votre réclamation n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pouvez :

- Faire appel à une personne qualifiée conformément à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles
- Saisir un médiateur de la consommation, comme prévu à l'article R.612-1 du Code de la consommation

## Annexe 2 : charte des droits et libertés de la personne accueillie

Cette charte, prévue par l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles, affirme les principes fondamentaux qui garantissent le respect, la dignité et les libertés de toute personne accompagnée dans le cadre d'un service ou d'un établissement social ou médico-social.

### **1. Principe de non-discrimination**

Aucune personne ne peut être discriminée en raison de son origine, son sexe, son âge, son état de santé, ses opinions, ou toute autre caractéristique personnelle.

### **2. Droit à une prise en charge et à un accompagnement adaptés**

Chaque personne bénéficie d'un accompagnement individualisé, respectueux de ses besoins, de son projet de vie et de son évolution.

### **3. Droit à l'information**

La personne accueillie doit recevoir une information claire, accessible et complète sur ses droits, les prestations proposées et le fonctionnement du service.

### **4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation**

La personne est libre de choisir son accompagnement, de donner son accord en connaissance de cause, et de participer aux décisions qui la concernent.

### **5. Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer à une prestation ou à un accompagnement, dans le respect des procédures et des conséquences éventuelles.

## **6. Droit au respect des liens familiaux**

Les relations familiales doivent être respectées et encouragées, sauf décision contraire motivée par la protection de la personne.

## **7. Droit à la protection**

La personne doit être protégée contre toute forme de maltraitance, de négligence ou de mise en danger, qu'elle soit physique, psychologique, financière ou institutionnelle.

## **8. Droit à l'autonomie**

L'accompagnement doit favoriser l'autonomie, en tenant compte des capacités, des choix et du rythme de vie de la personne.

## **9. Principe de prévention et de soutien**

Les services doivent mettre en œuvre des actions de prévention, d'écoute et de soutien pour anticiper les difficultés et accompagner les parcours de vie.

## **10. Droit à l'exercice des droits civiques**

La personne conserve l'ensemble de ses droits civiques et politiques, sauf décision judiciaire contraire. Elle peut voter, s'exprimer et participer à la vie sociale.

## **11. Droit à la pratique religieuse**

La liberté de conscience et de pratique religieuse est garantie, dans le respect du cadre de vie collectif et des convictions de chacun.

## **12. Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

La dignité, la pudeur, la vie privée et l'intimité doivent être respectées dans tous les actes de la vie quotidienne et dans l'environnement de vie.

## Annexe 3 : charte des droits et libertés de la personne âgée/ dépendante

Cette charte affirme les droits fondamentaux des personnes âgées, même en situation de dépendance, pour garantir leur dignité, leur liberté et leur place dans la société.

### **1. Choix de vie**

La personne âgée garde la liberté de choisir son mode de vie, ses habitudes, ses horaires, et ses activités, dans le respect de ses capacités et de ses souhaits.

### **2. Cadre de vie**

Elle doit pouvoir choisir son lieu de vie — domicile personnel ou établissement — adapté à ses besoins et à son confort.

### **3. Vie sociale et culturelle**

Elle conserve le droit de communiquer, de se déplacer, de participer à la vie sociale, culturelle et citoyenne.

### **4. Présence et rôle des proches**

Les liens familiaux, amicaux et sociaux doivent être respectés et encouragés. Leur présence est essentielle au bien-être de la personne.

### **5. Patrimoine et revenus**

La personne âgée doit garder la maîtrise de ses biens et de ses ressources, avec un accompagnement transparent si nécessaire.

### **6. Valorisation de l'activité**

Même dépendante, elle doit être encouragée à conserver des activités qui lui font plaisir et qui valorisent ses compétences.

## **7. Liberté d'expression et de conscience**

Elle peut exprimer ses opinions, ses croyances, et participer aux activités associatives, religieuses ou philosophiques de son choix.

## **8. Préservation de l'autonomie**

L'accompagnement doit favoriser l'autonomie, prévenir les pertes de capacités, et respecter le rythme de la personne.

## **9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps**

Elle doit avoir accès aux soins, aux aides techniques et aux professionnels compétents pour répondre à ses besoins.

## **10. Qualification des intervenants**

Les professionnels doivent être formés, compétents et engagés dans une démarche de bientraitance.

## **11. Respect de la fin de vie**

La personne âgée doit être accompagnée avec dignité, écoute et respect de ses volontés en fin de vie.

## **12. La recherche : une priorité et un devoir**

La société doit encourager la recherche sur le vieillissement, les maladies liées à l'âge et les solutions d'accompagnement.

## **13. Exercice des droits et protection juridique**

La personne âgée conserve ses droits civiques et peut être protégée juridiquement si sa vulnérabilité le nécessite.

## **14. L'information**

Elle doit être informée clairement sur ses droits, les prestations disponibles et les évolutions législatives qui la concernent.



## Annexe 4 : Principes déontologiques de l'intervenant

### **Présentation et tenue**

- Porter la tenue de travail fournie ou recommandée par la structure
- Avoir les cheveux attachés, les ongles courts, sans bague ni bracelet pour des raisons d'hygiène et de sécurité
- Être ponctuel, respecter les horaires et la durée d'intervention
- Connaître le lieu d'intervention et la prestation à réaliser avant chaque mission
- Avoir son planning à jour et le consulter régulièrement

### **Comportement pendant l'intervention**

- Ne pas utiliser son téléphone portable sauf en cas d'urgence ou pour consulter le planning
- Interdiction formelle de filmer, photographier ou enregistrer le bénéficiaire, ses proches ou son domicile
- Pas de pause cigarette pendant l'intervention ni devant le domicile du bénéficiaire
- Utiliser un vocabulaire adapté et professionnel, sans tutoiement
- Ne pas faire de commentaires sur la vie personnelle du bénéficiaire, sur les collègues ou sur l'organisation interne de la structure
- Respecter le code de la route lors des déplacements professionnels

### **Relation avec le bénéficiaire**

- Être à l'écoute, bienveillant, et respecter la dignité et l'intimité du bénéficiaire
- En cas de demande exceptionnelle, en informer le bureau avant toute décision
- Ne jamais accepter de don, ni commettre de vol ou d'abus de confiance

### **Communication avec la structure**

- Prévenir le bureau en cas d'absence ou de retard
- Signaler immédiatement tout problème ou situation préoccupante chez un bénéficiaire

## Annexe 5 : Principes déontologiques du bénéficiaire

### **Respect de l'intervenant**

- Adopter un comportement courtois et respectueux envers l'intervenant
- Ne pas tenir de propos déplacés, discriminants ou agressifs
- Ne pas fumer en présence du salarié, ni dans les espaces d'intervention
- Ne pas imposer de tâches non prévues dans le PIAA sans en informer le bureau
- Ne pas filmer, photographier ou enregistrer l'intervenant, ses collègues ou les interventions sans autorisation
- Signaler toute installation de vidéo surveillance dans le domicile

### **Cadre d'intervention**

- Laisser l'accès aux sanitaires et à l'eau potable pendant l'intervention
- Fournir le matériel nécessaire à la prestation (produits ménagers, gants, etc.)
- Maintenir le domicile dans un état respectueux, garantissant l'hygiène et la sécurité de l'intervenant
- Ne pas laisser l'intervenant accéder aux moyens de paiement (carte bancaire, chéquier, espèces...)

### **Communication et suivi**

- Être présent et disponible aux horaires convenus
- Prévenir en cas d'absence ou de modification d'intervention
- Répondre aux questionnaires de satisfaction pour améliorer la qualité du service
- En cas de demande exceptionnelle, contacter le bureau pour validation
- Signaler tout désaccord ou difficulté rencontrée

### **Droits et confidentialité**

- Le bénéficiaire a le droit d'accéder à ses informations personnelles détenues par la structure
- Il bénéficie du respect de sa vie privée et de la confidentialité des échanges et données

### **Hygiène & sécurité : des gestes essentiels pour tous**

La protection de la santé des bénéficiaires et des intervenants est une priorité. Elle repose sur l'application rigoureuse des gestes barrières et l'utilisation d'un équipement adapté à chaque intervention.

#### **Gestes barrières à respecter**

- Lavage ou désinfection des mains avant et après chaque intervention
- Port du masque lorsque la situation l'exige
- Respect de la distanciation lorsque cela est possible
- Utilisation de solutions hydroalcooliques régulièrement
- Éternuer ou tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique

#### **Équipement des intervenants**

Les intervenants sont tenus de porter :

- Une blouse professionnelle propre et adaptée
- Des gants jetables si la prestation le nécessite
- Du gel hydroalcoolique à portée de main
- Un masque chirurgical ou FFP2 selon les consignes sanitaires en vigueur

Ces mesures sont mises en œuvre pour garantir un environnement sain, sécurisé et respectueux pour tous.

## Annexe 6 : Charte Qualité

Chez APACH-Services, nous nous engageons à offrir un accompagnement de qualité, fondé sur le professionnalisme, l'écoute et l'amélioration continue.

En matière de qualité, APACH-Services s'engage :

- À garantir les conditions nécessaires pour obtenir et maintenir les autorisations légales de fonctionnement du service.
- À suivre une démarche d'amélioration continue, afin de proposer des prestations conformes aux exigences réglementaires et aux attentes du secteur médico-social.
- À évaluer régulièrement la qualité des interventions réalisées auprès des bénéficiaires.

En matière de professionnalisme, APACH-Services s'engage :

- À recruter des intervenants compétents, qualifiés ou expérimentés, impliqués dans leur mission.
- À assurer une formation continue adaptée aux besoins des personnes accompagnées et aux évolutions du métier.
- À organiser le travail de manière cohérente et efficace, pour répondre aux attentes des bénéficiaires dans le respect des bonnes pratiques professionnelles.
- À suivre les prestations réalisées pour garantir leur qualité et leur conformité.

En matière de démarche qualité et d'amélioration continue, APACH-Services s'engage :

- À mettre en œuvre des outils et méthodes permettant de faire évoluer les pratiques et les services.
- À recueillir et analyser les retours, réclamations et suggestions des bénéficiaires et de leurs proches.
- À mettre en place des actions correctives et préventives en réponse aux dysfonctionnements identifiés.
- À mesurer régulièrement la satisfaction des personnes accompagnées.
- À utiliser des indicateurs de suivi pour piloter la qualité des prestations.

En matière de valeurs humaines, APACH-Services s'engage :

- À collaborer avec les acteurs locaux du secteur sanitaire et social, pour créer un réseau solidaire et réactif autour des bénéficiaires.
- À veiller au bien-être des personnes accompagnées, en respectant leur projet de vie, leurs habitudes et leurs besoins, tout en s'adaptant à l'évolution de leur autonomie et aux souhaits de leurs proches.
- À garantir la sécurité des bénéficiaires et des intervenants, en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité, en signalant les situations à risque et en réagissant rapidement en cas de dysfonctionnement, dans un esprit d'équipe et d'intégrité.





Documents annexés à ce livret d'accueil :

- Les tarifs de nos prestations
- Les coordonnées de l'UT départementale, du conseil départemental
- La liste des personnes qualifiées du département

# Contact

contact@apach-services.fr



www.apach-services.fr

Agence de Villeneuve d'Ascq :



03.28.05.11.48

Astreinte: 06.30.81.42.83



53 chemin des crieurs,  
59650, Villeneuve d'Ascq



vda@apach-services.fr

Agence de Saint-Amand-les-Eaux :



03.27.19.27.61

Astreinte: 06.83.44.89.52



14 rue du petit repas,  
59230, Saint-Amand-les-Eaux



saintamand@apach-services.fr

## En cas d'urgence

- Prévenir immédiatement l'astreinte
- Lutte contre la maltraitance : 3977

