

## ÉDITORIAL



### Vers un accompagnement toujours plus professionnel

Aider les personnes dépendantes ou fragilisées à domicile ne s'improvise pas.

Etre à l'écoute de leurs besoins, apporter des solutions souples et professionnelles, agir quotidiennement avec bienveillance et vigilance sont autant de préoccupations auxquelles le réseau Adhap Services a su répondre en s'engageant dans une véritable démarche d'excellence.

Qu'il s'agisse de qualité de service ou de formation du personnel, la satisfaction et le bien-être des personnes fragilisées sont au coeur de notre approche du maintien à domicile.

Dominique Lery,  
Présidente du réseau Adhap Services

## CHIFFRES CLES

### 897.000 bénéficiaires

C'est le nombre de personnes ayant bénéficié en 2013 de chèques emplois services (Cesu) préfinancés pour aider à payer des services à la personne.

Cela représente une **croissance moyenne annuelle de 7%** depuis 2011 selon l'Association professionnelle des émetteurs de Cesu.

## Parkinson

### Etre formé pour mieux accompagner les malades

A l'occasion de la Journée mondiale de la Maladie de Parkinson, Adhap Services vous informe sur les solutions professionnelles qui peuvent être apportées aux malades et à leurs familles.

*Gil a rejoint le centre de Brest il y a 8 ans en tant qu'auxiliaire de vie. Aujourd'hui, elle est devenue animatrice et encadre une équipe de 8 intervenants à domicile. Elle nous explique l'intérêt de la formation Parkinson proposée par l'Institut Adhap.*



« J'accompagnais M. N., 65 ans, ancien ingénieur, atteint de la maladie de Parkinson : je l'aidais pour prendre ses repas et faire sa toilette.

Avant de suivre la formation de l'institut, je dois avouer que ses gestes brusques, l'in-expression de son visage, la lenteur de ses mouvements me mettaient un peu mal à l'aise. Puis, grâce à cette formation, j'ai appris à mieux appréhender la situation, à prendre du recul et à être plus sereine en connaissant mieux la maladie, son évolution et les attitudes à adopter. J'ai compris que le temps était une notion très importante et qu'être patiente était la meilleure façon de l'aider.

### La volonté d'apporter un accompagnement professionnel

Aujourd'hui, tous les intervenants à domicile du centre ont été formés : la professionnalisation du personnel est essentielle pour assurer des prises en charge de qualité. En tant qu'animatrice, je ne peux qu'encourager cette démarche.

Chacun a beaucoup appris et peut maintenant anticiper les différentes évolutions de la maladie. La formation permet de comprendre les troubles liés à la pathologie, de se positionner par rapport au malade et d'apprendre à installer un dialogue. Cela passe par une écoute attentive des besoins de la personne. Par exemple, on a tous une tendance naturelle à trop aider les malades pour aller plus rapidement, pour ne pas les mettre en difficulté...

**La formation nous apprend à ne plus faire les choses à leur place mais à leur laisser le temps de les faire, à leur rythme. Ce sont ce positionnement, cette attitude, qui permettent aux bénéficiaires de mieux accepter notre aide.**

Durant cette formation, chaque participant peut échanger, parler des problématiques qu'il rencontre lors de ses prestations. Cela permet de trouver ensemble des solutions pour rendre la vie des malades plus facile. Et c'est cet objectif que nous nous fixons lors de chaque accompagnement.»

## EN RÉSUMÉ...

Grâce à la formation spécifique Parkinson de l'Institut Adhap, les intervenants acquièrent des connaissances sur la pathologie, ses évolutions ainsi que les attitudes à adopter envers le malade. Cette approche très concrète permet d'accompagner les Parkinsoniens de façon beaucoup plus professionnelle et efficace.

## ACTUALITÉS

## Espace Pro Santé : un portail d'information vous est dédié !



Depuis le début de l'année, Adhap Services vous propose de retrouver des informations pratiques, des actualités et des témoignages sur les thèmes de la santé, de la gérontologie et du handicap sur son site «Espace Pro Santé». Sur ce portail d'information, accessible depuis le site Adhap Services, vous pourrez également entrer en contact avec votre centre Adhap Services !

## Objectif InDépendance Saison 2

Adhap Services lance la 2<sup>ème</sup> saison de sa campagne de sensibilisation nationale au maintien à domicile des personnes fragilisées ! Dès la rentrée, vous pourrez ainsi découvrir sur France 3 et France 5 de nouveaux témoignages d'aidants, riches d'enseignements !

Plus d'informations sur : [www.objectif-independance.fr](http://www.objectif-independance.fr)

## RETROUVEZ-NOUS SUR

 Adhap Services (Page Officielle)

 @AdhapOfficielle

## INFOS UTILES

- Des interventions 365j/365, week-ends et jours fériés compris
- Une assistance 7j/7
- Une permanence téléphonique 24h/24 gratuite pour tous nos bénéficiaires
- Un travail en coopération avec les professionnels du secteur médical et social
- Un réseau national de 150 implantations

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site [www.adhapservices.fr](http://www.adhapservices.fr)

# Certification Qualicert

## Des garanties pour le maintien à domicile des personnes fragilisées



www.qualicert.fr

Depuis janvier 2006, le réseau Adhap Services est engagé dans une démarche qualité. Chaque année, des audits sont menés au sein des centres par l'organisme certificateur SGS ICS, à l'issue desquels est remise au réseau\*, depuis 8 ans, la certification Qualicert « services aux particuliers ». En s'impliquant dans cette démarche, les centres certifiés répondent à des critères de qualité rigoureux, apportant ainsi aux bénéficiaires un service toujours plus adapté. Zoom sur quelques-uns de ces engagements...

### ► La qualification et la formation des intervenants à domicile :

Les intervenants sont recrutés selon leur diplôme et/ou leur expérience (min. 3 ans). Pour développer leurs compétences, ils suivent des formations propres aux métiers de l'aide à domicile et aux spécificités Adhap Services. Ils bénéficient d'un plan de formation comprenant des sessions spécifiques, élaborées avec des experts pour Adhap Services, afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires souffrant notamment de pathologies neuro-dégénératives (Alzheimer, Parkinson, SEP...)

### ► L'encadrement du personnel :

Les intervenants à domicile doivent pouvoir compter sur une équipe d'encadrement qualifiée. Chez Adhap Services, c'est un professionnel de santé (IDE) qui assure cette fonction de coordination, de soutien et de référent ainsi que le suivi des prestations.

### ► La coordination avec les professionnels de santé :

Pour assurer la coordination et améliorer la communication entre Adhap Services et les professionnels de santé (médecin, infirmier, kiné...), un classeur de liaison individuel est mis en place au domicile de chaque bénéficiaire permettant de suivre toutes les prestations et de retrouver les préconisations données par chaque acteur aux intervenants.

\* liste des centres certifiés disponible sur [www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

### ► Un suivi personnalisé des bénéficiaires :

Pour garantir une qualité de service optimum, un suivi trimestriel des prestations est mis en place pour chaque bénéficiaire. Des réunions sont régulièrement organisées avec les équipes d'intervenants pour échanger sur les prises en charge de chaque bénéficiaire. Enfin, une enquête de satisfaction leur est adressée deux fois par an. Celle de mars 2013, réalisée auprès de 1222 clients, révèle un taux de satisfaction globale de 97,1%.

### ► La réactivité des équipes :

Une réponse est apportée dans un délai maximum de 24h ouvrées à toute demande adressée au centre. Une permanence téléphonique est accessible 24h/24 par les bénéficiaires.

### ► La prévention des risques à domicile :

Au-delà de leur mission d'accompagnement, les centres mettent en place des actions de prévention pour renforcer la sécurité des personnes fragilisées à domicile en identifiant par exemple les risques potentiels chez les bénéficiaires. De plus, dans les 2 ans suivant leur embauche, les intervenants suivent une formation aux 1<sup>ers</sup> secours.

#### En résumé...

La démarche de certification permet de garantir aux personnes fragilisées une offre de services répondant à leurs besoins et leurs attentes.

**ADHAP SERVICES**  
Siège social

**23 rue Horace Vernet - 63000 CLERMONT FERRAND**  
**Tél : 04.73.17.05.50 - [contacts@adhapservices.eu](mailto:contacts@adhapservices.eu)**