



La Lettre d'AssiDom

Juillet 2006 ■

La qualité au quotidien dans le maintien à domicile

Editorial.

La qualité est d'abord celle due à nos clients : respect de la personne aidée, respect de sa dignité, de sa liberté de choix et de sa décision.

La qualité, c'est ensuite choisir des auxiliaires de vie dont la personnalité correspond à celle de la personne aidée. La compétence, l'expérience, le dévouement, la ponctualité, la rigueur de comportement et l'implication sont des critères importants de sélection.

La qualité, c'est une équipe disponible tous les jours, qui répond à vos appels le soir et le week-end. Elle vous garantit que tout a été préparé, que les feuilles de route des intervenantes sont précises, que la gestion est transparente. Elle coordonne l'intervention avec votre famille et l'équipe médicale. Elle vous conseille face à la variété des questions qui se posent à vous.

La qualité, c'est enfin la chaleur, l'attention pour accompagner la personne et l'entourage. C'est le mot gentil à l'auxiliaire de vie qui a bien fait son travail. Car chaque jour notre métier exige de faire preuve d'humanité.



Anne
Bourdariat

La qualité sur le terrain vue par les familles.

Madame C., de Paris, fait appel, à Assidom depuis 4 ans. Pour elle, l'aide est de qualité si elle permet de maintenir la personne dans ses habitudes de vie antérieures, de conserver sa capacité d'autonomie le plus longtemps possible : se nourrir, se vêtir, lire, se servir de ses mains, continuer à avoir une certaine activité.

L'important, c'est la fiabilité, la régularité, l'ouverture : le personnel et le service doivent savoir s'adapter à la personne, à ses habitudes de vie.

Madame C. recommande l'appel à une auxiliaire de vie. Il faut prendre en compte les revenus et le genre de vie pour déterminer précisément avec le service l'aide que celui-ci va apporter. La personne dépendante doit accepter qu'elle a besoin d'aide. Son entourage doit comprendre la nécessité de cette aide.

Madame R. habite l'est parisien. Elle utilise les services d'Assidom depuis 1994. Pour elle, la qualité, c'est avoir une auxiliaire de vie ponctuelle et souriante, sachant s'occuper du malade et soulager le conjoint ou la conjointe.

La qualité sur le terrain vue par les intervenantes.

Madame M., auxiliaire de vie depuis 15 ans, travaille avec Assidom depuis 1995. La qualité pour elle, c'est le respect et l'écoute de la personne malade. Elle fait en sorte de ne pas changer les habitudes de la personne aidée, de ne rien lui imposer. La confiance vient au fil du temps. Travailler avec un service de maintien à domicile est plus sécurisant, pour l'intervenante comme pour la personne aidée.

Madame T. travaille au domicile d'une personne âgée depuis 2002. Elle aussi juge très importants l'écoute et le respect. Elle ajoute deux autres critères : l'hygiène et la motivation.

Monsieur D. intervient au domicile d'un jeune handicapé. Il doit réaliser des manipulations délicates. Sa priorité est de se conformer scrupuleusement aux demandes de la famille et des personnels soignants. Le handicap crée souvent des attentes nouvelles chez ce jeune ; l'auxiliaire de vie doit tous les jours faire preuve d'imagination pour y répondre.

AssiDom est ouvert tout l'été
Numéro d'appel pour Paris et la région parisienne
01 43 46 22 40



3 questions à Madame S, assistante sociale d'un CHU des Hauts de Seine.

Comment définiriez-vous la qualité dans le maintien à domicile ?

La qualité et les compétences du personnel priment. L'intervenante doit savoir s'adapter à une personne pouvant avoir une pathologie lourde. Pour cela il faut des qualités humaines, être attentionné, respecter l'intimité et l'intégrité de la personne.

Quelles sont vos attentes en matière de qualité ?

Lorsque les patients ont des personnes qui interviennent à la maison, il faut d'abord instaurer un travail en confiance.

Quelle recommanderiez-vous à une personne dépendante souhaitant continuer à vivre chez elle ?

Souvent la personne a peur de l'intervention de quelqu'un d'autre chez elle. Il est naturel qu'elle veuille se sentir en sécurité. Il faut donc travailler avec un service qui sache mettre la personne en sécurité, à partir de quoi l'intervention de l'auxiliaire de vie peut donner toute sa mesure.

Savez-vous que ... ?

AssiDom intervient sur Paris et 60 communes de la région.

Nous aidons des personnes âgées qui ont décidé de vivre à leur domicile, ...

... et aussi des personnes handicapées, jeunes ou âgées, qui ont besoin d'une assistance permanente.

© AssiDom 2006

La qualité au quotidien, vue par Sophie, Annie et Catherine, assistantes du service AssiDom.

Nous attachons beaucoup d'importance à la fiabilité et au professionnalisme des auxiliaires de vie. Nous faisons en sorte que celles-ci sachent se tenir à l'écoute des personnes aidées, leur montrent de la gentillesse pour égayer leur quotidien. Les personnes aidées doivent voir arriver avec plaisir leur auxiliaire de vie.

La visite initiale à la personne et à son entourage nous permet de recueillir ses besoins et ses attentes. Nous analysons le besoin, puis nous recherchons l'intervenant(e) ayant le profil adapté à la situation particulière. Tous les jours, nous voyons que la confiance s'instaure plus rapidement quand la personne aidée comme l'auxiliaire de vie sont chacune satisfaites.

La situation et les besoins évoluent : nous demandons à l'auxiliaire de vie d'être attentive aux changements et de tenir informé le service pour que nous puissions réagir vite.

Rester chez soi est la meilleure solution pour une personne âgée, à condition de n'être pas isolée. C'est le conseil que l'on peut donner à une famille. Cette solution apporte à la personne du bien-être et lui permet de mieux profiter de la vie, car elle reste dans ses souvenirs, ses habitudes, et l'environnement qu'elle connaît bien. Elle reste au contact de son entourage avec lequel elle peut mieux communiquer.

De tous les modes d'intervention, le service mandataire est clairement celui qui offre les meilleures garanties de régularité de l'intervention de l'auxiliaire de vie. Nous recommandons d'éviter les interventions de gré à gré qui, même si elles s'appuient sur la confiance, n'offrent pas la même sécurité.

Sophie Arnault, Annie Couvreur et Catherine Besnard

