

**Visite à domicile de votre responsable de secteur**

Si vous souhaitez que votre responsable de secteur se rende à votre domicile pour **réévaluer vos besoins** ou juste pour une **visite de courtoisie**, n'hésitez pas à lui en faire part.



Un rendez-vous sera fixé au plus tôt en fonction de ses disponibilités.

**La télégestion**

Depuis près de deux ans, nos associations ont adopté le système de télégestion à la place du carnet de travail.

Le principe est le suivant : l'intervenant, en arrivant et en repartant du domicile, enregistre ses heures d'arrivée et de départ en appelant un **numéro vert (gratuit)** à partir du téléphone fixe du client. Ces appels sont considérés comme de véritables signatures électroniques.



En fin de mois, les heures sont traitées par le service administratif pour établir la paie et les factures.

L'avantage de ce système est double : **gain de temps** pour les clients, les intervenants et les services administratifs ainsi qu'une **plus grande fiabilité** des informations recueillies.



**Limites des compétences des aides à domicile**



Nous vous rappelons qu'il **est interdit à une aide à domicile** de :

☞ **Préparer les médicaments** (Un pilulier doit être mis en place et rempli par la famille ou une infirmière. L'aide à domicile peut uniquement les distribuer)

☞ **Couper les ongles ;**

☞ **Toucher ou enlever les pansements.**

Certains travaux peuvent être effectués uniquement par le service « Dépannage » :

☞ **Vider les greniers/ caves ;**

☞ **Déplacer de gros meubles** (armoires, buffets, commodes, etc.) ;

☞ **Effectuer certains travaux** (nettoyage de trottoir, jardinage, etc.).

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter votre responsable de secteur.

**Matériel à mettre à disposition de l'intervenant**

Afin de faciliter au mieux l'intervention de votre aide à domicile, merci de lui fournir le matériel suivant :

**Pour l'entretien du domicile :** fournir des produits désinfectants, à nettoyer les vitres, anti-calcaire, multi usage pour le sol et les sanitaires, ainsi que du papier essuie-tout, des chiffons et des gants de ménage si l'intervenant le souhaite.



☞ Les appareils ménagers (aspirateur, fer à repasser, etc.) doivent être en bon état de fonctionnement.

**Pour l'aide à la toilette :** papier essuie-tout, savon liquide, gants jetables.



☞ Une **trousse de premier secours**, contenant un anti-septique, des compresses et des pansements doit également être disponible.

**ARADOPA - AIDE A DOMICILE**

32 rue du Barbâtre - 51100 REIMS

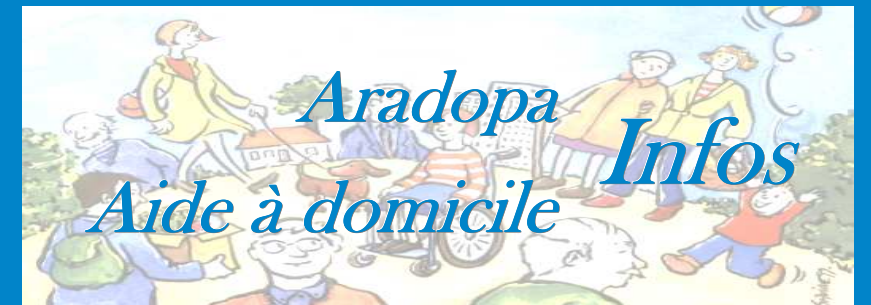
Tél. : 03 26 79 30 40 - Fax : 03 26 79 30 42

Email : [contact@aradopa.fr](mailto:contact@aradopa.fr)

Site Internet : [www.aradopa.fr](http://www.aradopa.fr)



Membre de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.



**Sommaire**

**1**

♦ **EDITORIAL**  
♦ **EVENEMENT**  
... Anniversaire des 50 ans de l'ARADOPA

**2**

♦ **DEMARCHE QUALITE**  
... Origine, objectifs et avancées  
... La politique qualité et les objectifs 2007

**3**

♦ **ACTUALITES**  
... Rapprochement avec les AMP  
... Notre site Internet  
... Rénovation de la façade  
... Projet : Le label habitat Senior Service

**4**

♦ **AU DOMICILE**  
... La visite à domicile  
... La télégestion  
... Limites des compétences des aides à domicile  
... Le matériel à mettre à disposition

Voici le premier numéro de « Aradopa Aide à domicile Infos ». Nous avons le plaisir de l'envoyer à tous les clients de nos deux associations, à qui nous apportons notre aide, ainsi qu'à tous nos partenaires qui suivent notre activité.



Michel **RENAUD**,  
Président

Pourquoi ce bulletin ? Pour vous informer de ce que nous faisons, de notre activité, de nos services, de nos préoccupations.

Il faut le répéter encore : notre environnement change et nos associations doivent en permanence s'adapter. S'adapter bien sûr à la réglementation, toujours en mouvement.

Mais en premier lieu **s'adapter à vos besoins**. Ceux-ci sont plus diversifiés et peuvent apparaître plus nombreux qu'autrefois : ce qui pouvait paraître occasionnel, devient une préoccupation importante.

Vous avez toujours été attentifs à **la qualité de nos interventions**. C'est depuis longtemps notre préoccupation quotidienne. C'est aussi un souci exprimé par tous ceux qui interviennent dans notre secteur ou le suivent : administrations, Conseils généraux, associations intervenantes, représentants des usagers et clients.

La qualité, il ne suffit pas de l'affirmer. Nous devons vous la garantir. C'est le sens de la démarche de certification que nous avons entreprise. C'est un gros travail d'analyse et d'organisation qui est en cours, réalisé en suivant une procédure précise, mobilisant tout le personnel, prenant en compte vos besoins et vos exigences.

Enfin, ce bulletin nous permettra, dans l'intérêt de tous, de préciser quelques points importants ou rappeler des règles fondamentales pour que le service rendu réponde à vos attentes.

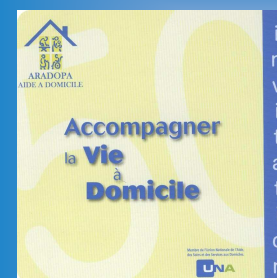
Bonne lecture

**EVENEMENT... EVENEMENT... EVENEMENT...**

**L'ARADOPA a fêté ses 50 ans!!**



**Le Conseil d'administration et tout le personnel des associations ARADOPA et AIDE A DOMICILE vous souhaitent de joyeuses fêtes de Noël et vous présentent leurs meilleurs vœux pour l'année 2008.**



Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Depuis septembre 2004, nos associations se sont engagées dans une démarche qualité.

L'origine de la démarche qualité vient de l'évolution des attentes de la société en matière de qualité : les personnes aidées ont des exigences de plus en plus précises et tout à fait légitimes.

Les **objectifs principaux** sont de :

- ✦ *Mieux prendre en compte les besoins des clients et leur offrir ainsi une réponse adaptée ;*
- ✦ *Améliorer les conditions de travail des salarié(e)s et faire reconnaître notre métier, notre savoir-faire et notre professionnalisme ;*
- ✦ *Faire face à la concurrence des entreprises privées et du gré à gré.*



Où en sommes-nous ?

Le dossier d'admission est en cours d'instruction à l'AFAQ-AFNOR. L'audit de certification devrait donc avoir lieu très prochainement.



La certification « NF, services aux personnes à domicile » est donc prévue pour le début de l'année 2008 ce qui nous permettrait de devenir la **première structure d'aide à domicile certifiée dans la Marne.**

Notre politique et nos objectifs qualité 2007

Dans le cadre de cette démarche qualité, nos associations rédigent chaque début d'année un document énonçant la politique et les objectifs qualité, notamment suite à l'analyse des enquêtes de satisfaction.



Voici la synthèse des engagements qualité pour l'année 2007 :

- ✦ **La Direction** s'engage à promouvoir notre démarche qualité auprès de notre clientèle et de nos partenaires, et à accentuer la sensibilisation et l'information auprès du personnel.
- ✦ **L'ensemble du personnel** s'engage à participer à l'amélioration de notre fonctionnement et de nos services, à remonter aux associations l'ensemble des informations provenant de la clientèle ainsi qu'à connaître et à respecter la charte déontologique.
- ✦ **Le personnel administratif** s'engage à améliorer :
  - l'accueil du client et lui apporter une réponse dans les meilleurs délais ;
  - le suivi client ;
  - les remplacements des intervenants à domicile lors de leurs absences ;
  - le traitement des réclamations sur les factures.

Rapprochement avec les AMF (Aides aux Mères et aux Familles)

Au 1<sup>er</sup> juillet 2006, 40 nouveaux salariés des AMF ont intégré nos associations.

Quatre nouveaux services sont ainsi absorbés :

☞ *Service prestataire Familles*

Aide temporaire à l'occasion d'une *maladie* d'un des membres de la famille, d'une *naissance*, ou encore pour faire face au *surmenage/ fatigue* de la mère, à une *grossesse difficile*, ou à un *handicap* de l'enfant.



☞ *Service Mandataire Familles*



Aide temporaire ou dans la durée pour faire *garder vos enfants* (garde à domicile, aide aux devoirs, accompagnement à l'école) et *entretenir votre logement* (ménage, repassage, repas, courses).

☞ *Centre de Formation*

Une TISF (Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale) encadre des modules du diplôme DEAVS (Diplôme d'État Auxiliaire de Vie Sociale) en partenariat avec l'UFCV.

☞ *Lieu Neutre*

Lieu de rencontre entre des parents et leur(s) enfant(s) en présence d'un tiers *suite à une décision de justice.*



Rénovation de notre façade

Les travaux de rénovation de la façade du 32 rue du Barbâtre, réalisés par M. Henri DUMONT, Architecte, ont commencé en mai dernier par un nettoyage des murs pour finir début juillet par la pose de nouvelles vitres.

Le résultat parle de lui-même ...



Il y a quelques mois...



... et aujourd'hui

Projet en cours...

LE LABEL HABITAT SENIOR SERVICE

Un projet européen, piloté par **DELPHIS**, association nationale regroupant des offices HLM, a pour objet de créer un **Label Habitat Senior**.

L'ARADOPA a conclu un partenariat expérimental avec le **Foyer Rémois** pour adapter les logements des personnes âgées de plus de 65 ans en :

- ✦ améliorant l'accès à leur logement (ex: en mettant des rampes d'accès dans l'entrée de l'immeuble) et/ou le logement en lui-même (ex : en remplaçant la baignoire par une douche);
- ✦ répondant à certains besoins quotidiens d'une personne en perte d'autonomie (ex : poser une barre de rideaux, changer une ampoule, etc.).

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous adresser à Sandrine MORLET, coordinatrice sociale et référent de ce projet pour l'ARADOPA.

Notre site Internet a été mis en ligne dernièrement. Il a pour but de faire connaître au plus grand nombre notre offre de services ainsi que notre fonctionnement.

Il s'agit de :

[www.aradopa.fr](http://www.aradopa.fr)

