



# L'aide à domicile personnalisée : c'est simple avec Adhap Services

**LE GUIDE POUR TOUT SAVOIR**



L'ASSISTANCE D'UN PROFESSIONNEL,  
ÇA CHANGE TOUT...

## Éditorial

# L'aide à domicile est un droit pour tous !

### Sommaire

- PAGE 04**  
COMMENT FAIRE  
LE BON CHOIX ?
- PAGE 05**  
LA VISITE D'ÉVALUATION :  
LE PREMIER CONTACT
- PAGE 06**  
LES SERVICES PROPOSÉS
- PAGE 08**  
DES PROFESSIONNELS  
À VOTRE SERVICE
- PAGE 10**  
LA BIEN-TRAITANCE
- PAGE 12**  
POURQUOI CHOISIR LE MODE  
PRESTATAIRE
- PAGE 14**  
LES AIDES FINANCIÈRES
- PAGE 16**  
LES QUESTIONS QUE VOUS  
VOUS POSEZ
- PAGE 18**  
CONTACTS ET ADRESSES  
UTILILES
- PAGE 19**  
NOTRE CHARTE QUALITÉ

*« En 10 ans, l'aide à domicile est devenue un phénomène de société. Dans un monde où les familles sont souvent éclatées, nous sommes tous susceptibles d'avoir recours à des services à domicile. Voilà pourquoi ces services doivent être faciles d'accès, adaptés aux attentes de chacun, avec des horaires souples et des équipes professionnelles motivées qui ont le sens du contact et de l'écoute. »*

Face à la maladie, au handicap (même provisoire) ou aux difficultés pratiques qui peuvent survenir avec l'âge, les prestations d'aide à domicile doivent être souples et adaptées aux besoins de chacun.

Adhap Services s'engage quotidiennement pour favoriser, aussi longtemps que possible à domicile, l'autonomie des personnes dépendantes ou momentanément fragilisées (quel que soit leur âge). Tout est mis en œuvre pour que chacun puisse s'appuyer ponctuellement ou régulièrement sur un professionnel qui travaille pour le confort de la personne fragilisée.

Pour cela, le réseau national Adhap Services s'est entouré d'hommes et de femmes compétents, professionnels, dont le savoir-faire technique, le savoir-être et le sens du relationnel sont reconnus.

**Dominique Lery,**  
présidente et cofondatrice du réseau Adhap Services.

## L'AIDE À DOMICILE, C'EST SIMPLE AVEC ADHAP SERVICES

**Un simple appel  
et tout s'organise  
dans les 48h**

Adhap Services met tout en place pour que chaque prise en charge soit efficace, rapide et rassurante. Les prestations proposées sont spécifiquement adaptées à vos besoins et les intervenants sélectionnés avec une grande rigueur.

- 1 Vous appelez le centre Adhap Services le plus proche de chez vous (voir le site [www.adhapservices.fr](http://www.adhapservices.fr) rubrique « Où nous trouver »).
- 2 Un responsable de l'équipe se déplace à votre domicile pour faire une évaluation gratuite de vos besoins.
- 3 Les prestations proposées tiennent compte de votre rythme de vie, de vos contraintes et habitudes ainsi que de votre entourage.
- 4 La prise en charge se fait en moins de 48h que ce soit pour des interventions régulières ou ponctuelles, quel que soit votre âge ou votre pathologie : accident, maladie, handicap, retour d'hospitalisation...

Les équipes Adhap Services se rendent également disponibles pour conseiller les aidants et leur entourage. Si besoin, elles peuvent apporter des conseils pour les démarches administratives, les modalités de prises en charge, les aides financières, etc.

## COMMENT FAIRE LE BON CHOIX ?

Pour vous aider à bien choisir votre aide à domicile, Adhap Services, fort de ses 10 ans d'expérience, vous informe sur les critères importants à prendre en compte.

### La qualité relationnelle des intervenants

Pour Adhap Services, la qualité humaine est un des tout premiers critères à considérer. Formés à la psychologie de la personne fragilisée, les intervenants Adhap Services savent créer un climat de confiance, même et surtout, dans les cas difficiles (maladie d'Alzheimer, sclérose en plaques, Parkinson...).

### Des prestations sur mesure

Les horaires, les fréquences de passage, le type d'intervention (aide à la toilette, aux repas, au ménage...) doivent être adaptés au cas par cas. Il est également important de travailler en coordination avec les professionnels de santé du bénéficiaire et de tenir compte de leurs consignes.

### Des horaires souples

La souplesse des horaires permet à la personne fragilisée de se sentir respectée dans son rythme de vie. Adhap Services

a mis en place « les couchers tardifs »\* après 21h par exemple, et « les levers matinaux ». Adhap Services peut intervenir même pour 30 minutes.

### La formation et le professionnalisme des intervenants

Pour préserver la sécurité, le confort et la dignité des personnes fragilisées, il faut connaître les gestes et les attitudes à adopter. Formés par l'Institut Adhap (en plus de leur formation initiale), les intervenants Adhap Services sont reconnus pour leur savoir-faire technique et leur savoir-être.

### La disponibilité du personnel

Les équipes Adhap Services interviennent 365j/365, week-ends, jours fériés et périodes de vacances compris. Dans chaque centre, un responsable reste joignable par les bénéficiaires 24h/24, 7j/7.

### La réactivité des équipes

Les demandes sont souvent urgentes (accident, retour d'hospitalisation...). Les prises en charge doivent se faire rapidement. Avec Adhap Services, il n'y a aucune liste d'attente et les prestations peuvent démarrer dans les 24 à 48 h suivant la demande.

*Différentes formules d'aide à domicile s'offrent à vous. Adhap Services vous informe en pages 12 et 13.*

\* Suivant la législation en vigueur. Contactez votre centre Adhap Services pour plus d'informations.



## LA VISITE D'ÉVALUATION : LE PREMIER CONTACT

**Le premier contact est toujours important. Il permet de bien comprendre les besoins de la personne fragilisée et de son entourage. Des solutions adaptées à chaque situation sont ensuite proposées.**

### L'écoute avant tout

Pour qu'une prise en charge à domicile soit efficace, il faut prendre le temps de bien comprendre quels sont les besoins de la personne et de son entourage. Voilà pourquoi un responsable Adhap Services se déplace systématiquement au domicile de la personne, pour écouter, évaluer et proposer l'aide qui sera la plus adaptée.

Tout est pris en compte : les besoins de la personne fragilisée, ses habitudes et ses préférences, les attentes de l'entourage, les contraintes d'horaires, les consignes des professionnels de santé...

### Une visite sans engagement

Cette visite ne vous engage à rien. Dans les plus brefs délais, le responsable

Adhap Services établit une proposition de prise en charge, avec un devis gratuit et personnalisé. Vous êtes tout à fait libre de l'accepter ou non.

**N'hésitez pas à poser toutes vos questions lors de cette visite. Le responsable Adhap Services est à votre disposition et prendra tout le temps nécessaire pour vous expliquer le fonctionnement d'une aide à domicile. Il pourra également vous conseiller sur les aides financières et les allègements fiscaux.**



## LES SERVICES PROPOSÉS



“  
Même pendant qu'elle fait le ménage, mon assistante Adhap veille sur moi. Je trouve cela vraiment très agréable. ”

(Aline, 83 ans)

**Adhap Services a mis en place des prestations variées, centrées sur la personne, permettant de vivre de façon plus autonome à domicile. Chacun peut profiter des services dont il a spécifiquement besoin.**

### Aide à l'hygiène

Il s'agit de l'aide à la toilette, au lever, au coucher et aux changes pour les personnes dépendantes ou à mobilité réduite. Ces services sont effectués par des assistantes ayant reçu une formation adaptée.

### Aide à la prise de repas

Des assistantes peuvent venir le temps du repas, que ce soit au petit-déjeuner, au déjeuner ou au dîner.

### Préparation des repas et assistance diététique

Des repas équilibrés sont préparés chez vous par une assistante qui respecte vos goûts et votre régime alimentaire.

### Gardes actives

Des activités sont proposées par les intervenants Adhap Services en fonction des centres d'intérêt et des possibilités de chacun. Lecture, jeux de société, exercice de mémorisation, cuisine, promenade... Tout est fait pour que la personne passe un bon moment. Dans le cas où aucune activité n'est désirée, l'assistante peut effectuer des travaux ménagers en restant très présente auprès de la personne et éviter ainsi qu'elle se sente isolée.

### Gardes de nuit\*

Nos équipes peuvent se déplacer à votre domicile pour vous assurer confort et sécurité tout au long de la nuit.

### Travaux ménagers

Une assistante se rend à votre domicile aux heures et aux jours que vous aurez fixés afin d'effectuer, selon vos exigences, le ménage, le repassage ou encore l'entretien du linge.

### Accompagnement et aide au déplacement

Qu'il s'agisse de rendez-vous médicaux, de démarches administratives, de courses ou de loisirs, une assistante Adhap Services

*En complément de nos différents services, certains de nos centres sont équipés de véhicules nous permettant de vous accompagner en voiture lors de vos déplacements (courses, promenades...). Pour en savoir plus, contactez-nous.*

## LES + D'ADHAP

- Une permanence téléphonique 24h/24 ;
- Une assistance 7j/7, week-ends et jours fériés compris ;
- L'encadrement des équipes par un professionnel de santé ;
- Un travail en coopération avec les professionnels de santé de votre choix ;
- Pas de frais de dossier ;
- Un agrément préfectoral pour bénéficier des avantages fiscaux en vigueur ;
- Un réseau national capable d'assurer la continuité de ses services même pendant vos vacances.

vous accompagne du départ de votre domicile jusqu'au retour.

### Assistance administrative

Une assistante vous aide pour le suivi de votre courrier et autres documents administratifs (hors gestion des comptes bancaires et patrimoine).

### Téléassistance\*

Elle vous permet d'être en contact 24h/24 avec des professionnels pouvant répondre rapidement à vos besoins.

### Services spécifiques

Une aide spécifique est apportée aux personnes atteintes de **pathologies du grand âge** ou de **maladies évolutives** (Alzheimer, sclérose en plaques, Parkinson...). Pour vos **retours d'hospitalisation** vous pouvez également faire appel à nos services.



## DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

**La réussite d'une assistance à domicile dépend en grande partie des compétences humaines et techniques des intervenants. Depuis plus de 10 ans, Adhapi Services, référent de l'assistance à domicile des personnes fragilisées (de tous âges), sélectionne son personnel avec une grande rigueur.**

### **Des professionnels expérimentés**

Tous les intervenants Adhapi Services sont qualifiés.

Ils reçoivent une formation spécifique, dispensée par l'Institut Adhapi, pour approfondir leur savoir-faire technique et leur sens du relationnel (savoir-être). Chaque jour, ils agissent avec professionnalisme, disponibilité et vigilance. Tous répondent aux critères de qualité

et de fiabilité que nous avons inscrits dans notre charte (voir page 19).

### **Le respect comme premier principe**

Nos assistantes veillent à respecter l'intimité des personnes et des familles ainsi que la confidentialité des informations reçues conformément à l'obligation légale inscrite au cahier des charges relatif à l'agrément préfectoral.

### **Des prestations honorées quoi qu'il arrive**

Adhapi Services s'engage à assurer toutes les interventions planifiées. En cas d'indisponibilité de l'assistante habituelle, un remplacement est assuré par une personne offrant les mêmes compétences. Des signes de reconnaissance (la tenue et le badge Adhapi Services) vous permettent de l'identifier.

### **Le suivi de votre dossier**

Un « cahier de liaison » est mis en place au domicile de chaque bénéficiaire. Ce dispositif de suivi individualisé est très utile et favorise la coordination entre les différents intervenants. De plus, par la biais de nos enquêtes de satisfaction, vous êtes invité régulièrement à faire part de votre appréciation quant aux services reçus.

## LES + D'ADHAP

### **Les 7 qualités d'un intervenant à domicile Adhapi Services**

- L'attention bienveillante
- Le respect de la personne et de sa dignité
- La compétence et le savoir-faire
- La patience
- L'écoute
- La disponibilité
- La ponctualité

### **Dans chaque centre Adhapi Services, un professionnel de santé**

- Encadre le personnel qui intervient à votre domicile
- Contrôle la qualité des prestations
- Veille au respect de la charte Adhapi Services
- Assure la coordination avec les professionnels de santé de votre choix.

**Il reste également disponible pour vous conseiller et répondre à toutes vos questions.**



Myriam



«  
Cela fait 3 ans qu'Isabelle vient m'aider chez moi. C'est pour moi un grand réconfort et ma fille aussi est tranquillisée.

(Aline, 83 ans)

## LA BIEN-TRAITANCE

**Myriam est infirmière coordinatrice au centre Adhapi Services de Dunkerque. Pour elle, le respect de la dignité des personnes fragilisées est une des qualités essentielles de tout intervenant à domicile.**

« Nous avons souvent en charge des personnes en souffrance. Je vois à quel point il est difficile pour elles, quel que soit leur âge, d'accepter que l'on fasse leur toilette, d'être changées, etc. Elles ont besoin d'attention, de délicatesse et de gentillesse.

Le respect de la pudeur pendant la toilette, la patience pendant les actes les plus simples, comme le coucher ou le change, sont essentiels. Si vous respectez la personne, elle le sent et les choses deviennent plus simples.

**La bienveillance est un critère de recrutement.** Dès l'entretien d'embauche, je

sensibilise les assistantes au respect de la personne, de son intimité et de la confidentialité de certaines informations la concernant. La discrétion est indispensable dans ce métier.

**Le respect se voit également dans la liberté que l'on donne à l'autre,** d'autant plus s'il est malade ou handicapé. Je laisse toujours à la personne fragilisée la possibilité de choisir ce qu'elle veut faire, ce dont elle a envie... Pour cela, il faut lui faire confiance et lui témoigner beaucoup de compréhension. Ça se construit avec le temps, par des regards, des sourires, des petites attentions.

### Le respect de la dignité c'est aussi le respect des différences de chacun.

On ne peut pas faire ce métier si l'on ne respecte pas la personne humaine. Les intervenants Adhapi Services sont formés à la qualité de la relation, quels que soient l'âge, le sexe, la religion, l'origine, la santé physique et mentale des personnes fragilisées.

### Nous essayons d'accompagner les personnes fragilisées au cœur de leur quotidien.

Nous les soutenons dans les moments difficiles, dans leurs angoisses. C'est encore plus vrai au début, quand les personnes, souvent inquiètes, se demandent "Qui va venir chez moi ?"; "Qu'est-ce qu'ils vont me faire ?". Chaque mot, chaque geste comptent. L'écoute, le dialogue ont de vraies vertus thérapeutiques. Ils apaisent et du coup les prestations se font plus tranquillement. »

Dans un souci constant d'excellence, Adhapi Services s'est engagé dans une démarche qualité qui s'applique autant aux intervenants à domicile qu'à leurs encadrants.

100% agréé « qualité » par les Préfets de département, Adhapi Services est également le premier réseau national de l'assistance à domicile certifié qualité Qualicert « services aux particuliers ».

### Qu'est-ce que la certification Qualicert ?

La certification Qualicert est une garantie quant à la qualité de service et la fiabilité des organismes d'aide à la personne.

Elle porte sur l'accueil, l'offre de services, le suivi des interventions, la compétence des intervenants, la continuité du service... Au total plus de 60 critères objectifs sont passés au crible pour répondre au référentiel le plus exigeant du secteur.

La certification est obtenue suite à un audit réalisé par SGS ICS (organisme indépendant accrédité).

Cette certification confirme l'engagement d'Adhapi Services pour la qualité et le professionnalisme de ses prestations.

*La liste des centres certifiés est disponible sur notre site internet [www.adhapiservices.fr](http://www.adhapiservices.fr)*

### Qu'est-ce que l'agrément Préfectoral ?

Il s'agit d'une autorisation d'exercer, délivrée par le Préfet du département. Pour obtenir cet agrément, il convient de respecter strictement un certain nombre de critères définis dans un cahier des charges.

**Tous les centres Adhapi Services ont obtenu cet agrément.**



“  
Un accident m'a immobilisée pendant plusieurs mois. Dès mon retour d'hospitalisation Adhap s'est occupé de tout : la maison, les enfants, les courses. Ca a soulagé toute la famille. ”  
(Martine, 36 ans)

## POURQUOI CHOISIR LE MODE PRESTATAIRE

Avec le mode **PRESTATAIRE**, comme vous le propose **Adhap Services**, vous ne vous occupez de rien.

C'est la solution « **service complet** » qui vous dégage de tout souci.

Le prestataire s'occupe du recrutement. Il se substitue à vous en tant qu'employeur et en assume toutes les charges à votre place : assurances, conflits sociaux, remplacements et formalités. Le tarif inclut les charges sociales.

### Qui paye à qui ?

Vous réglez la facture directement à la structure d'aide à domicile à laquelle vous avez fait appel.

Parce que nous salarions nous-mêmes les assistantes, nous sommes en mesure de vous offrir une réelle compétence et une disponibilité constante.

### Cela vous garantit

- des prestations sérieuses et contrôlées avec la certification qualité,
- une réelle souplesse : nos prestations sont adaptables à votre demande,
- une grande réactivité : sur un simple appel nous pouvons vous envoyer une assistante dans un délai très court,
- des tarifs tout compris : salaires, charges sociales, assurance...

Vous pouvez également choisir les autres formules d'aide à domicile qui existent :

### L'EMPLOI DIRECT : VOUS VOUS OCCUPEZ DE TOUT

Vous recherchez et gérez la personne que vous choisissez vous-même. Vous exercez un rôle d'employeur : le remplacement de l'employé absent, l'assurance, les formalités et les éventuels conflits sont à votre charge. Vous payez des charges sociales en plus du salaire net.

### Qui paye à qui ?

Vous payez directement l'intervenant, plus les charges salariales aux différentes caisses.

Ces 3 formules vous permettent de bénéficier d'avantages fiscaux (voir page 14-15).

## LES + D'ADHAP

- Le fait d'être un prestataire nous permet de vous offrir un « service complet ».
- Vous êtes ainsi déchargé de ce qui est le plus délicat : trouver la bonne personne, l'employer, gérer toutes les démarches administratives...
- Adhap Services s'occupe de tout afin de favoriser une prise en charge rapide (en moins de 48h chaque fois que cela est possible).
- Nous vous aidons également à trouver les financements qui peuvent vous être accordés.

### LE MANDATAIRE : VOUS ÊTES PARTIELLEMENT DÉCHARGÉ

C'est une structure spécialisée qui vous recommande une personne qu'elle peut vous aider à remplacer en cas de désistement. Vous exercez un rôle d'employeur : l'assurance, les formalités et les éventuels conflits sont à votre charge.

### Qui paye à qui ?

Vous payez directement l'intervenant, plus les charges salariales aux différentes caisses.

Vous payez en plus une prestation de mise en relation avec la structure mandataire qui vous a mis en contact avec l'intervenant.



*C'est mon fils qui a contacté Adhap. Ils nous ont vraiment bien conseillés. Je suis vraiment content de leurs services. »*

*(André, 81 ans)*



## LES AIDES FINANCIÈRES

**La perte d'autonomie, qu'elle soit passagère ou durable, représente un poids financier souvent lourd à porter. Différentes aides ont été mises en place pour permettre au plus grand nombre de faire face à ces situations difficiles. Voici ce qui est bon de savoir...**

### Avantages fiscaux : réduction et crédit d'impôt

#### La réduction d'impôt

Dans le cas où vous êtes imposable, vous bénéficiez d'une réduction fiscale de 50% des dépenses engagées, et ce dans la limite du plafond fiscal en vigueur.

#### Le crédit d'impôt

Dans le cas où vous n'êtes pas imposable, vous avez droit à un crédit d'impôt. Le fisc vous reversera l'année suivante 50% du montant de vos dépenses. Ce

crédit d'impôt concerne seulement les personnes actives ou au chômage.

N'hésitez pas à demander conseil au centre Adhap Services le plus proche de chez vous qui saura vous renseigner à ce sujet.

Vous pouvez aussi contacter le centre des impôts (voir Contacts et adresses utiles page 18).

#### Attention !

Les avantages fiscaux cités ci-dessus ne s'appliquent pas aux règlements en espèces.

### L'ATTESTATION FISCALE

*Vous en aurez besoin pour bénéficier de vos droits. Pour cela vérifiez bien que la structure à laquelle vous faites appel est agréée au titre des services à la personne. Si ce n'est pas le cas, elle ne pourra pas vous délivrer cette attestation.*

### L'allocation personnalisée d'autonomie

C'est une allocation attribuée sur dossier, dès 60 ans, aux personnes rencontrant des difficultés à accomplir les gestes ordinaires de la vie courante. L'aide qui vous est accordée est calculée en fonction de votre degré d'autonomie (évalué par un médecin) et pondérée selon vos ressources. Pour en savoir plus, vous pouvez vous adresser à votre Conseil Général ou à votre mairie.

### Le chèque emploi service universel (Cesu préfinancé)\*

Comme un chèque normal, il est nominatif. Sa valeur est imprimée. Il permet de régler très simplement les prestations à domicile, sans formalités administratives ni calcul de charges sociales. Il est encaissable directement par les structures intervenantes agréées ou autorisées. Toutes les prestations proposées par Adhap Services peuvent être payées avec des Cesu.

### L'aide aux handicapés

• L'AAH (Allocation Adulte Handicapé) est destinée aux personnes de 20 à 60 ans ayant un taux d'incapacité supérieur à 50%.

• La PCH (Prestation de Compensation du Handicap) accordée par la MDPH\*, permet aux personnes handicapées de 20 à 60 ans d'obtenir une aide pour les actes de la vie quotidienne.

### Les mutuelles ou caisses de retraite complémentaire

Certaines mutuelles et caisses de retraite complémentaire peuvent vous proposer des aides. Renseignez-vous auprès d'elles pour connaître les avantages auxquels vous avez peut-être droit.

\* MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

### LES SERVICES GRATUITS ADHAP SERVICES

Les bénéficiaires Adhap Services ont droit à des services complémentaires gratuits :

- la coordination entre les intervenants médicaux et paramédicaux,
- l'assistance et les conseils de professionnels de santé Adhap Services (infirmières, médecins),
- le conseil pour le montage des dossiers administratifs
- la permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24.

### DES PRIX ÉTUDIÉS AU PLUS JUSTE

Une étude gratuite des besoins et un devis personnalisé sont soumis au bénéficiaire par un responsable Adhap Services. Sans frais de dossier ni charges supplémentaires, les prestations sont réellement adaptées à la demande et proposées au plus juste prix.



## LES QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

**Mes parents (qui ont plus de 80 ans) vivent éloignés de nous. Ils commencent à avoir des difficultés pour faire face tout seuls au quotidien. Pourtant, ils restent encore assez autonomes. Y a-t-il des solutions ?**

Bien sûr, il est dommage d'attendre une vraie perte d'autonomie pour se faire aider. Parlez avec eux et voyez ce qu'ils ont le plus de mal à accomplir seuls : les courses, le ménage, la cuisine... Nous pourrions mettre en place une formule d'aide légère qui préservera leur indépendance et leur permettra de rester chez

eux le plus longtemps possible comme ils le souhaitent. Cette aide pourra évoluer par la suite en fonction de leurs besoins.

**J'ai 39 ans, le médecin me recommande une intervention bénigne, mais j'hésite car il y a plusieurs semaines de convalescence et j'ai 3 enfants. Que me conseillez-vous ?**

Nous pouvons planifier ensemble votre convalescence. Vous pourrez par exemple nous confier, le temps nécessaire, l'entretien de la maison tout en

supervisant vous-même ce qu'il s'y passe. Vous profiterez ainsi en toute tranquillité de la présence de vos enfants et ils vous auront auprès d'eux.

**Ma mère est atteinte de la maladie d'Alzheimer depuis plusieurs mois. Y a-t-il des services adaptés ?**

Le développement de cette maladie nous a amenés à mettre en place des prestations spécifiques et évolutives. Nos assistantes sont régulièrement formées à cette pathologie, ce qui leur permet de mieux la comprendre et de

savoir comment agir suivant les différents stades de la maladie. Nous proposons à domicile des séances de stimulations intellectuelles. Elles aident la personne à reprendre confiance en elle. Et pour l'entourage, la disponibilité des assistantes est un vrai soutien.

**Je suis handicapé moteur et j'aime beaucoup voyager. Par contre j'ai besoin d'aide sur mon lieu de séjour. Etes-vous organisés pour prendre une personne en charge**

**dans différentes villes de France ?**

C'est toute la force de notre réseau national. Grâce à notre implantation sur toute la France, nous pouvons sans problème vous prendre en charge dans chaque ville où un centre Adhap est présent. Les équipes d'encadrement se mettent en relation pour que tout soit mis en place avant votre arrivée.

Vous pouvez ainsi partir l'esprit tranquille.

**Mon mari a fait un AVC. Je me suis organisée pour m'occuper de lui au quotidien.**

**Que m'apporterait une aide extérieure ?**

Il n'est pas facile de laisser d'autres personnes intervenir à sa place. Mais une chose est certaine, ceux qui ont franchi le pas ont vu leur vie changer. Beaucoup ont retrouvé une vie sociale qu'ils perdaient peu à peu. Pendant que la personne extérieure est là, ils en profitent pour faire d'autres choses (les courses, des activités de loisirs...). D'autres disent combien ils profitent encore plus de

leur proche en laissant des professionnels s'en occuper. Acceptant de ne tout faire tout seuls, ils découvrent qu'ils sont plus disponibles, moins fatigués pour vivre des moments de complicité, pour être l'épouse par exemple et non pas l'infirmière... Ils gagnent beaucoup en sérénité au quotidien.

**Ma maman vit chez moi. Elle a la maladie de Parkinson. J'avoue que je commence à m'épuiser ! Pouvez-vous venir juste pour 1 heure de ménage par semaine ?**

Bien-sûr. Il est fréquent que nous intervenions pour soulager les aidants. Cela vous offre différentes possibilités : soit vous en profitez pour sortir avec votre maman et vous promener ensemble ; soit vous partez seule en toute tranquillité pour vous détendre pendant cette heure-là. Nos assistantes veillent, même lors des travaux ménagers, à garder le contact avec la personne pour éviter le sentiment d'isolement.

## CONTACTS ET ADRESSES UTILES

**L'Agence Nationale des Services  
à la Personne (ANSP)**  
3, square Desaix – 75015 Paris  
Tél : 3211 (0,12 € la minute)  
[www.servicelapersonne.gouv.fr](http://www.servicelapersonne.gouv.fr)

**Caisse Nationale de Solidarité  
pour l'Autonomie (CNSA)**  
66, avenue du Maine – 75682 Paris Cedex 14  
Tél : 01 53 91 28 00  
[www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)

**Centre Local d'Information (CLIC)**  
<http://clic-info.personnes-agees.gouv.fr>  
(pour connaître l'adresse de votre clic local)

**Impôts-Service**  
Tél : 0810 467 687 (prix d'un appel local)

**Info-Maltraitance**  
Tél : 3977 (prix d'un appel local)  
[www.maltraiances.fr](http://www.maltraiances.fr)  
<http://www.afpap.org>

**Pour les personnes handicapées**  
[www.handicap.gouv.fr](http://www.handicap.gouv.fr)  
Tél : 0 820 03 33 33 (0,12 € la minute)

# LES ENGAGEMENTS D'ADHAP SERVICES

## NOTRE CHARTE QUALITÉ

Préserver votre autonomie  
aussi longtemps que  
possible est notre mission.

**Vous avez droit à des  
services personnalisés,  
pour cela :**

- Nous sommes en permanence à l'écoute de vos besoins et de leur évolution
- Nous proposons une assistance adaptée à vos attentes
- Nous nous déplaçons chez vous pour mieux comprendre votre demande
- Nous respectons votre quotidien et votre cadre de vie
- Nous établissons une relation privilégiée avec vous basée sur notre proximité

**La qualité de service  
est notre raison d'être,  
pour cela :**

- Nous vous apportons une information complète et immédiate
- Nous respectons les horaires et fréquences d'intervention que vous avez choisis
- Nos services sont à votre disposition tous les jours de l'année (365 jours/365)
- Notre permanence téléphonique est disponible 24h/24
- Des professionnels vous assistent et vous répondent
- Les compétences de notre personnel évoluent pour mieux vous satisfaire
- Nous vérifions et améliorons la qualité du service que nous vous apportons
- Nous assurons la coordination avec votre médecin, votre infirmière...
- Un contrat nous engage envers vous
- Notre personnel s'engage à respecter votre vie privée dans le cadre du secret professionnel



# Quelques conseils avant de choisir votre structure d'aide à domicile

•  
Demandez un devis, avant toute prise de décision ; faites-vous préciser ce que ce devis englobe exactement.

•  
Assurez-vous qu'il y a continuité du service en cas de maladie ou de congés de l'intervenant à domicile. Cette clause doit figurer dans votre contrat.

•  
Renseignez-vous sur ce qu'il advient en cas d'hospitalisation (les prestations doivent être suspendues sans frais).

•  
D'une manière générale, faites-vous préciser les conditions d'interruption (à votre demande) des interventions à domicile.

•  
Demandez si la structure en question a l'agrément qualité et une certification QUALICERT, AFNOR ou QUALISAP.

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



L'ASSISTANCE D'UN PROFESSIONNEL,  
ÇA CHANGE TOUT...