

UN LIEN ENTRE NOUS

Je suis heureuse de vous adresser aujourd'hui cette première lettre d'information qui fera régulièrement le lien entre nous.

Elle a vocation à vous parler de la vie de notre association et son évolution (organisation, fonctionnement).

Elle traduit son dynamisme, sa capacité à innover pour vous proposer des solutions adaptées.

Elle est aussi votre lettre
d'information et vous pouvez
proposer vos idées par
téléphone au
05 56 01 91 91 ou par mail à
accueil@aidomi.fr.

Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



AIDOM'INFO

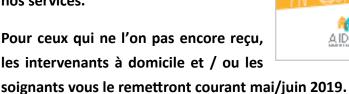
Numéro 1 - Printemps 2019

LIVRET D'ACCUEIL

Nous sommes ravis de vous présenter le livret d'accueil de l'association.

Outil réglementaire, il a vocation à vous donner les informations essentielles de l'association.

Il est distribué à chaque bénéficiaire (et sa famille) dès la 1^{ère} intervention de nos services.





PREVENTION DE LA SANTE DES INTERVENANTS : UNE PRISE EN CHARGE DE QUALITE

Depuis fin 2018, AIDOMI a intégré le programme « AIDANTS, AIDES, une qualité de vie à préserver» de la CARSAT.



Ce programme a pour objectif de prévenir les risques professionnels pour nos salariés (accident du travail, survenances des troubles musculo-squelettiques...) et améliorer ainsi leur état de santé.

La mise en œuvre de ce programme pourra se traduire en fonction des situations par :

- Diagnostic des risques existants pour les intervenants à votre domicile, et préconisation d'aménagements par les ergothérapeutes d'AIDOMI.
- Mise à disposition d'aides techniques pour sécuriser les interventions, préserver la santé de nos salariés et la vôtre.

Grâce ces actions, avec des professionnels en bonne santé, vous bénéficierez d'un accompagnement de meilleure qualité.

CAMPAGNE SATISFACTION 2019 :

Nous programmons cette année la 1ère enquête de satisfaction de l'association afin d'évaluer la satisfaction des bénéficiaires et de leur entourage quant à la qualité de nos prestations.

Construite sur la base d'un panel représentatif des bénéficiaires de nos services, elle s'adressera à un échantillon d'usagers.

Prenant la forme d'un questionnaire à compléter, vous pourrez le renvoyer grâce à l'enveloppe fournie ou par le biais des intervenants.

Pour ceux qui ne recevront pas ce questionnaire et qui souhaitent nous faire part de leur avis, nous vous invitons à nous contacter :

05 56 01 91 95 s.lague@aidomi.fr



INTRUSION AU DOMICILE

Certains d'entre vous nous ont indiqué que des individus tentaient de s'introduire dans leur domicile en se faisant passer pour des intervenants à domicile.

Sachez que tous nos professionnels sont en capacité de présenter leur identité professionnelle soit par le biais de leur téléphone ou d'une carte « AIDOMI ».

En cas de changement d'intervenants et au moindre doute, n'hésitez pas à demander une confirmation d'identité avant de faire rentrer des individus dans votre domicile.



ÊTRE AIDANT : PRENDRE DU TEMPS POUR SOI

On devient proche aidant pour différentes raisons et souvent malgré soi, sans même le savoir parfois et presque toujours sans y être préparé.

Sans avoir eu le temps de se questionner non plus, de prendre un certain recul afin d'analyser la situation pour mieux la comprendre.

Depuis 2018, AIDOMI propose une formation, un temps pour soi, un chemin dans lequel on s'aventure pour y puiser ses propres réponses.



Pour de plus amples informations, consultez le document joint à cette lettre et n'hésitez pas à contacter <u>Mme ARBON</u> en charge du projet au sein d'AIDOMI.



AIDOMI INNOVE

AIDOMI va se doter prochainement d'un nouveau logiciel, DÔME, solution numérique qui vous permettra de visualiser votre planning en temps réel et d'accéder à vos factures par voie dématérialisée.

Cette nouvelle interface entre AIDOMI et vous, vous donnera une information plus fiable car actualisée.

DÔME s'inscrit également dans une démarche éco-citoyenne en limitant l'impression de documents papiers.

Des informations plus complètes sur la mise en place de cet outil vous seront communiquées à l'autonome.

> Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



AIDOM'INFO

Numéro 2 - Eté 2019

L'ETE EST LA!

L'été c'est le temps où vous partez peut-être en vacances, où vous retrouvez votre famille et c'est aussi le temps des épisodes de canicules pendant lesquels vous devez faire face à de fortes chaleurs.

Acteur de prévention, AIDOMI a créé un document à votre attention en vous donnant quelques conseils pratiques. Cette année, ce document vous a été remis par le biais de nos professionnels intervenants à votre domicile. Nous vous rappelons les précautions de base :



ENQUETE SATISFACTION

En juin, certains d'entre vous ont reçu le questionnaire de satisfaction. Pour rappel, l'envoi a été fait sur la base d'un échantillonnage et il est totalement anonyme.

Parce qu'avoir votre avis est primordial pour l'amélioration de nos services, nous comptons sur votre collaboration en nous renvoyant le document dans l'enveloppe prévue ou par l'intermédiaire des intervenants.

EVENEMENTS AIDOMI

CAP ASSO: 22 septembre 2019

Les équipes d'AIDOMI seront présentes à CAP ASSO le dimanche 22 septembre 2019, H14.

Grand carrefour annuel des associations et du bénévolat qui permet à tout un chacun d'aller à la rencontre d'associations bordelaises.

C'est l'occasion de venir nous rencontrer!

MOBIL' AINES: 11 octobre 2019

AIDOMI est partenaire de « <u>La</u> marche des Ainés ».

Celle-ci a pour objectif d'encourager la mobilité des aînés dans l'espace public.

Plus d'infos : consultez le flyer



INFORMATIONS PARTENAIRES

• Chapelle en Musique

Le Village TERRE NEGRE propose des concerts gratuits et ouverts à tous à Bordeaux.

Le prochain aura lieu le samedi 21 septembre à 15h : Sitar, tabla, flûte et bols tibétains. Un voyage à quatre mains !



Réservez vos places gratuites sur

https://www.helloasso.com/associations/association-terre-negre ou inscrivez-vous à l'accueil de l'EHPAD Terre-Nègre, 95 rue Ernest Renan à Bordeaux.

La Ressourcerie

Il existe un lieu que vous n'avez peut-être pas encore découvert à Bordeaux : un lieu de convivialité et de solidarité pour échanger, apprendre, vous évader et soulager votre quotidien !



Son nom ? La Ressourcerie, un lieu de vie au coeur de Bordeaux pour faire des rencontres, participer à des activités et être aidé dans ses démarches administratives ou

numériques. Conçue par Malakoff Médéric Humanis pour les personnes accompagnant un proche, la Ressourcerie est ouverte à toutes et tous. Vous y trouverez du répit, de l'entraide et de l'envie d'agir pour vous ressourcer. Vous y serez chez vous.



Yoga, conférences, afterworks, débatsphilo, aide juridique ou informatique, info pratique et bons tuyaux...

Pour s'y rendre : 21, cours du Chapeau Rouge à Bordeaux

Plus d'infos sur la-ressourcerie.com / 05 47 74 32 61



Madame, Monsieur,

Je suis heureuse de vous présenter cette 3ème lettre d'informations.

Dans cette édition automnale, vous y trouverez les résultats de l'enquête de satisfaction qui a été menée cet été, un point de vigilance concernant vos moyens de paiement ainsi qu'une information sur la prochaine mise en place du logiciel DÔME, une évolution qui contribuera à l'amélioration de votre accompagnement.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



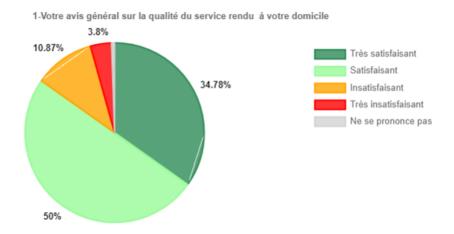
AIDOM'INFO

Numéro 3 - Automne 2019

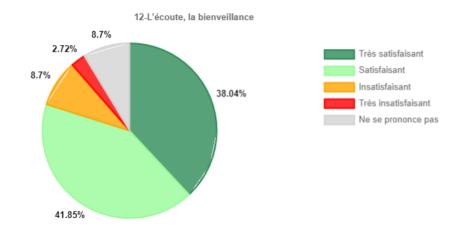
RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Cet été, le service Qualité a adressé le questionnaire de satisfaction à un échantillon représentatif de bénéficiaires représentant 605 questionnaires. 184 personnes ont répondu à celui-ci soit 30% de l'échantillon.

Les résultats sont encourageants : Prés de 85% d'entre vous se disent satisfaits (50%) ou très satisfaits (35%) et 75% recommandent nos services.



80 % d'entre vous sont satisfaits de l'écoute et de la bienveillance que vous témoignent les professionnels d'AIDOMI.



D'autres réponses expriment bien sûr des améliorations sur des points plus précis, notamment concernant l'articulation des interventions, leur adaptation ainsi que la continuité du service en cas d'absence imprévue du personnel.

RESTEZ VIGILANT!

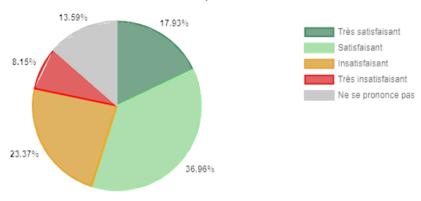
Parmi les missions confiées aux intervenants à domicile, certaines sont de réaliser les courses ou autres petits achats avec ou sans vous.

Ces achats peuvent être réalisés de plusieurs façons et nous recommandons de privilégier l'argent en espèce car elle vous permet de contrôler rapidement son utilisation à bon escient et sécurise votre relation avec nos salariés.

Pour votre information et selon le règlement intérieur qui s'impose à nos salariés, ceux-ci doivent « sauf autorisation expresse de son supérieur hiérarchique, refuser de se voir confier une ou des cartes bancaires, un ou des codes secrets notamment bancaires, un ou des chèques ».



8-La continuité de service en cas d'absence imprévue des intervenants habituels



Ces résultats sont précieux pour notre association, ils nous permettent de mieux cibler nos axes de travail pour améliorer votre satisfaction en 2020!

DÔME : POUR UNE MEILLEURE INFORMATION



Dans l'AIDOM'INFO de cet été, nous vous informions de notre projet de mettre en œuvre un planning dématérialisé via l'application DÔME d'ici Avril 2020.

Pour rappel, cette application vous permet de consulter vos plannings en temps réel, de recevoir vos factures et d'avoir des échanges plus interactifs entre vous, votre famille et nos services.

La direction de l'association a décidé de <u>vous offrir</u> ce service consultable par internet ou smartphone. Cependant, vous n'êtes pas forcément équipé d'internet; vos proches le sont généralement et seront donc en capacité de faire pour vous les différentes consultations et / ou échanges d'informations.

Vous serez réguliérement informés des différentes étapes. Sachez d'ores et déjà, qu'une phase de test est prévue en début d'année 2020.

Dans le souci d'une démarche collaborative, nous avons besoin d'un petit nombre de bénéficiaires volontaires pour tester l'application. Si vous et / ou un proche souhaite participer à cette phase test , faites - vous connaître auprès de nos services par téléphone au 05.56.01.91.91 ou par mail : accueil@aidomi.fr

Soyez rassurés, des sessions d'informations seront prévues afin de vous accompagner dans l'utilisation de DÔME.

Nous vous invitons à consulter la fiche de présentation et nous restons à votre disposition pour répondre à vos interrogations.



Madame, Monsieur,

Je vous présente tous mes vœux à l'occasion de cette nouvelle année. Bonheur et santé, joie et sérénité!

Dans ce nouveau numéro, vous y trouverez des informations exclusivement consacrées aux professionnels qui interviennent à votre domicile.

Par ailleurs, je vous informe que le nouveau règlement de fonctionnement va vous être transmis par nos salariés. A caractère obligatoire et règlementaire, ce document validé par les membres représentants du personnel et approuvé lors du dernier Conseil d'Administration précise les modalités d'intervention des professionnels d'Aidomi.

Bonne lecture!

Marianne PISKURSKI,

Directrice Générale



AIDOM'INFO

Numéro 4 - Hiver 2020

LES INTERVENANTS AIDOMI : COMPETENCES, INTEGRATION ET DIVERSITE !

Agents et employés à domicile, auxiliaires de vie, accompagnants éducatifs et sociaux, aidessoignants, infirmiers... tous contribuent à votre bien-être au quotidien, avec beaucoup de professionnalisme.



AIDOMI forme régulièrement les intervenants, et s'attache particulièrement à bien intégrer et accompagner les nouveaux embauchés.

C'est ainsi que vous accueillez régulièrement chez vous, en doublon de l'intervenant habituel, des stagiaires qui bénéficient du TUTORAT de leurs collègues expérimentés. Il est très important, pour la qualité du service que nous proposons, que les nouveaux et futurs salariés soient accompagnés lors de ces premiers temps d'embauche, et nous remercions sincèrement ceux d'entre vous qui acceptent ces interventions-formations en doublon. Elles sont nécessaires à la bonne intégration dans le métier.



Nos professionnels viennent de tous horizons et présentent une grande DIVERSITE d'âges, d'histoires de vie et de parcours professionnels. Femmes ou hommes, anciens ou nouveaux, à Bordeaux depuis toujours ou récemment arrivés, ils vous apportent chacun leurs qualités et leur singularité.

AIDOMI revendique la richesse de ce personnel dans sa très grande diversité. Nous savons que nous pouvons compter sur vous tous, bénéficiaires d'AIDOMI, pour les accueillir chez vous avec la même bienveillance, sans aucune discrimination, et avec indulgence pour les nouveaux et les remplaçants qui se rendent disponibles pour venir vous aider. Dans le cadre d'un service prestataire, il est normal que ce ne soit pas toujours le même intervenant qui se rende chez vous. La pluralité des approches et des regards enrichit la prise en charge.

QUI SONT-ILS?

AIDOMI emploie 426 salariés, femmes et hommes, dont 375 interviennent au quotidien auprès de vous, pour l'aide et le soin à domicile, dans le cadre du SPASAD.

AIDOMI est très fière de ces professionnels, qui vous donnent très largement satisfaction (cf. notre enquête dans la dernière édition d'AIDOM'INFO).

Ils travaillent chez nous depuis plus de 8 ans en moyenne, et plus de la moitié sont à temps plein. Certains sont avec nous depuis très longtemps : depuis 1977 pour les plus anciennes, qui sont toutes proches d'une retraite bien méritée! Et d'autres nous ont rejoint en 2019.

Ils ont en moyenne 44 ans. La plus jeune a 18 ans, et la doyenne 70 ans, qui intervient en complément de sa retraite!

Les hommes représentent 10 % des intervenants, et leur part progresse petit à petit.

AIDOMI AIDES ET SOINS À DOMICILE

QUELLES MISSIONS POUR NOS INTERVENANTS?

Le plan d'aide ou de soin a été défini lors de l'évaluation réalisée par le Responsable de Secteur ou l'Infimier-coordinateur d'AIDOMI. Il peut être réévalué si vos besoins évoluent, et vous pouvez en échanger à tout moment avec AIDOMI.

A partir de ce plan, tout professionnel AIDOMI qui intervient à votre domicile doit réaliser les prestations prévues, et est en capacité de le faire. Il n'y a aucune raison de réserver certaines tâches à certains intervenants :

- les hommes qui interviennent ont les mêmes missions que les femmes (repas, entretien, courses, ils savent tout faire !)
- les tâches sont à réaliser selon le planning prévu : il n'y a pas à réserver certaines tâches aux intervenants habituels et d'autres aux remplaçants occasionels ou aux nouveaux arrivants

LES MISSIONS d'AIDOMI pour l'aide à domicile :







Sorties



Aides aux courses



Aide à la toilette



Aide aux repas



Aide à l'habillement



Aide-ménagère



Garde de nuit

Le SPASAD n'a pas vocation à assurer d'autres tâches que celles prévues par le plan d'intervention, ce n'est pas « un service à tout faire » ! Peinture, bricolage, entretien du jardin ne font pas partie des missions d'AIDOMI. Le grand ménage de printemps non plus, notre mission est l'entretien courant du domicile !









Les interventions de weekend sont prévues uniquement pour les actes essentiels de la vie quotidienne, l'entretien du domicile étant assuré par les prestations en semaine : pas de ménage le dimanche, c'est un jour particulier aussi pour nos intervenants ! Leur présence auprès de vous le weekend peut être bien plus utile pour des activités de loisirs ou de lien social.



Madame, Monsieur,

Je suis heureuse de vous présenter ce nouveau numéro d'AIDOM'INFO.

Comme vous avez pu le constater, il n'y a pas eu de lettre d'information au printemps, notre priorité étant la gestion de la crise sanitaire.

Vous trouverez dans cette édition un bref bilan de cette période si particulière ainsi que des informations assez diverses mais ô combien essentielles dans cette période estivale.

Prenez soin de vous et de vos proches.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



AIDOM'INFO

Numéro 5 – Été 2020

MAINTIEN DU LIEN PENDANT LE CONFINEMENT

Le confinement imposé pendant 8 semaines nous a impactés directement :

- Restriction des interventions à votre domicile
- Limitation des transports en commun pour nos intervenants à domicile

Nous souhaitons ici l'investissement saluer de chacun pour permettre une continuité de service avec des conditions de travail dégradées.



MERCI à nos INTERVENANTS!

Conscients et soucieux de l'impact des restrictions d'interventions à votre domicile, nous avons eu à cœur de maintenir le lien entre vous et nous.



Dès le 23 mars 2020, psychologues, ergothérapeutes et psychomotriciens d'AIDOMI se sont organisés pour mettre en place une cellule d'écoute et de soutien auprès de l'ensemble de nos bénéficiaires.

LA CELLULE D'ECOUTE EN QUELQUES CHIFFRES :

- -> 12 semaines de fonctionnement
- -> 150 appels hebdomadaires, soit 1 800 appels au total
- -> Ce qui représente 13 000 minutes d'appels!

Ces appels ont permis de maintenir le lien, d'informer sur les gestes barrières et le COVID 19, d'ajuster avec l'équipe de coordination l'accompagnement à domicile quand cela s'avérait nécessaire et de détecter de nouveaux besoins d'accompagnement.

RESPECT DES INTERVENANTS

Ces derniers temps, plusieurs de nos intervenants ont été victimes de propos racistes et insultants lors d'interventions à domicile, ce qui est tout à fait inacceptable.

Ces professionnels se mettent à votre service pour vous permettre de rester chez vous dans de bonnes conditions. Nous ne pouvons tolérer qu'ils subissent des propos aussi violents.

Conformément au règlement de fonctionnement de notre association (paragraphe B.2), vous et vos proches vous engagez à respecter tous les salariés d'AIDOMI dans le cadre de leurs missions.

Tout acte de violence, discrimination sexiste, raciale ou religieuse ou tout acte de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel sera automatiquement signalé à la Direction et pourra entraîner la suspension ou l'arrêt de la prise en charge, voire une procédure judiciaire.

Chacun de nos intervenants doit être accueilli chez vous avec bienveillance.



PREVENTION CANICULE & COVID : RESTONS VIGILANTS!

Nous sommes entrés dans la période estivale où vous devez faire face à de fortes chaleurs. Comme chaque année, nous avons élaboré un document à votre attention en vous donnant quelques conseils pratiques. La fiche prévention est jointe à cette lettre d'information.



Le COVID est toujours présent et nous devons, tous, rester vigilants en maintenant les gestes barrières y compris en période de canicule :

- → Se laver les mains régulièrement
- → Porter un masque quand cela s'avère nécessaire
- Respecter une distance de 1 mètre entre les personnes

NOUVELLES MODALITES DE TRANSMISSION DES PLANNINGS DES INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE



Depuis l'été 2019, nous vous avons régulièrement informés de la mise en œuvre du planning dématérialisé via l'application DÔME. Nous sommes heureux de vous annoncer que ce service est actif depuis avril 2020. Pour ceux qui n'auraient pas encore reçu leurs

identifiants, merci de contacter l'association.

Pour ceux qui n'utilisent pas Internet y compris le smartphone, nous avions proposé comme autre option, l'envoi d'un planning payant.

Sachez que nous avons abandonné cette option au profit d'un outil plus simple et à titre gracieux : instauration à votre domicile d'un planning perpétuel (dans le cahier de liaison) complété au fur et à mesure par les intervenants.



Pour plus d'information, merci de contacter l'association.



Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous adresser ce nouveau numéro d'information « AIDOM'INFO ».

Cette édition vous permet d'accéder à de nouvelles informations et vous rappelle que votre avis compte !

En cette période de crise sanitaire, prendre soin de vous, c'est aussi prendre soin des équipes qui vous accompagnent et vous soignent.

Bonne lecture.

Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



AIDOM'INFO

Numéro 6 - Automne 2020

NOUVELLE FONCTIONNALITE DANS DÔME

A compter du mois de Novembre, une nouvelle fonctionnalité apparait dans DÔME.



Vous pouvez désormais consulter vos factures dans l'espace DOCUMENTS / FACTURES.

Pour rappel, DÔME vous permet d'accèder à votre planning et d'échanger directement avec l'équipe de coordination.

Pour recevoir les notifications de l'application sur votre smartphone, vous devez vérifier les paramètres de votre smartphone.

Si vous avez des difficultés à vous connecter ou tout simplement à utiliser l'application, n'hésitez pas à contacter l'association.

INNOVATION ET SOUTIEN AUX AIDANTS

Depuis le printemps 2020, AIDOMI propose une solution de répit aux aidants : Le Baluchonnage[®].

Cette solution est un service de répit pour les aidants qui souhaitent prendre quelques jours de répit sans déplacer leur proche.

Un professionnel appelé baluchonneur prend alors le relais de l'aidant

chez lui durant 3 jours et deux nuits 24h/24h.



Des visites à domicile, des échanges par téléphone permettent d'organiser le baluchon en amont tout en respectant les routines de l'aidé.

Une visite de courtoisie permet de rencontrer la baluchonneuse avant la mise en œuvre de ce répit.

Nos professionnels sont là pour prendre le relais mais ne se substitueront pas aux aides déjà mises en place et assurées par d'autres professionnels.



Pour toute information, nous vous invitons à contacter le service : baluchon@aidomi.fr ou 06 34 10 61 93

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

Depuis le mois d'octobre, la campagne d'enquête de satisfaction des bénéficiaires de nos services est en cours.

Temps incontournable dans notre démarche d'amélioration continue, celle-ci nous permet d'évaluer votre satisfaction à l'égard de nos services et de prendre en compte vos remarques.

Pour votre information, cette année nous avons adressé notre questionnaire à un échantillon de 403 personnes.

Si vous avez reçu ce document et que vous ne l'avez pas encore complété et renvoyé, sachez que vous avez jusqu'au 30 novembre pour nous le transmettre. Soit grâce à l'enveloppe T qui vous permet un retrour gratuit soit par le biais des intervenants.

Comme l'année dernière, nous vous partagerons avec vous les résultats d'ici la fin de l'année 2020.



UNE NOUVELLE ADRESSE POUR VOS COURRIERS

Les services administratifs de l'association ont déménagé mi octobre dans de nouveaux bureaux dans le quartier de Bordeaux Lac.

A ce titre, nous avons réorganisé la chaine de réception de nos courriers.



Nous avons désormais une seule et même adresse pour l'ensemble des sites de l'association.

Veuillez noter que dorénavant vos courriers doivent être envoyés à l'adresse suivante :

AIDOMI CS 52034 33071 Bordeaux CEDEX

PROTEGEONS NOUS FACE AU COVID

Afin de vous protéger ainsi que nos professionnels, nous vous remercions de respecter les gestes barrières :

- Respect de la distanciation physique : ne pas être dans la même pièce que le professionnel (quand cela est possible).

Si celle-ci ne peut être respectée, nous vous demandons de porter un masque surtout pour les actes nécessitant une proximité physique.



Si cela n'est pas possible, nous adapterons les équipements des professionnels.

- Pas de visiteurs extérieurs pendant les interventions.

Il en revient à chacun d'entre nous de respecter ces principes pour limiter la propagation du virus. Nous vous remercions de votre collaboration pour garantir la sécurité et la santé de tous.

ACCUEIL TELEPHONIQUE



Début Novembre, notre prestataire téléphonique a changé et notre standard s'en trouve pertubé.

Sachez que nous mettons tout en œuvre pour résoudre ces désagrements qui sont

indépendants de notre volonté et nous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée.



Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous adresser ce premier numéro d'information « AIDOM'INFO » de cette année 2021.

Comme vous le savez et le vivez au quotidien, la crise sanitaire nous impacte tous aussi bien au niveau professionnel que personnel. Alors, plus que jamais, respectons ensemble les gestes barrières. Et je ne peux que vous encourager à vous faire vacciner.

Les sujets traités dans ce numéro sont les suivants: l'intégration de personnes en Service Civique au sein de notre association pour favoriser la vie sociale des personnes accompagnées par AIDOMI et lutter contre l'isolement, les résultats de notre dernière enquête de satisfaction, le cri d'alarme de nos services face aux problématiques de notre secteur et bien sûr le rappel des gestes barrières.

AIDOM'INFO

Numéro 7 - Hiver 2021

AIDO'LIEN : UN NOUVEAU SERVICE EXPERIMENTAL

A compter du mois de Février 2021, nous sommes heureux de pouvoir vous proposer des visites de courtoisie à votre domicile grâce au volontariat de 8 jeunes en service civique accompagnés par l'UFCV.

Ils ont choisi de s'engager pendant 6 mois auprès de notre association pour vous rendre visite et vous proposer des activités en fonction de vos envies et de vos besoins dans le respect des gestes barrières.



















Pour information, les jeunes se déplacent en binôme à votre domicile. Ils sont identifiables grâce à leur « carte d' identité » de l'association,



n'hésitez pas à leur demander. Aucune visite ne sera spontanée, elle sera toujours préparée avec un appel téléphonique qui vous permettra de vous familiariser avec le binôme qui

vous rendra visite, d'échanger sur vos envies.

Atelier numérique, jeux de sociétés, création de jeux personnalisés, ils débordent d'idées!

Vous pouvez les solliciter en contactant Smahane SOUFFIH, coordinatrice AIDO'LIEN au 06.18.25.75.73 ou en échangeant avec les intervenants et l'équipe de coordination basée sur chacun des pôles.

#URGENCEDOMICILE

« Vous ne pourrez bientôt plus choisir de rester à domicile ».

Tel est le message que les 4 fédérations associatives de l'aide à domicile ont choisi pour interpeller le grand public et les élus.



Alors que 80% des Français souhaitent vieillir à domicile, il est déjà impossible, faute de personnel et de moyens financiers, d'honorer toutes les demandes d'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap, et des familles en difficulté.

Oubliés des pouvoirs publics depuis de trop nombreuses années, l'aide et le soin à domicile ont urgemment besoin de financements et d'une loi Grand âge et autonomie ambitieuse pour continuer à accompagner les plus fragiles.

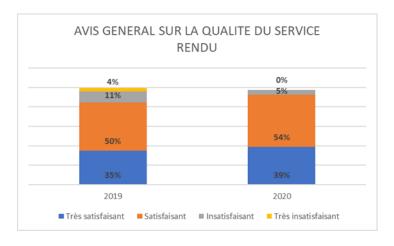
Soutenez-nous en interpellant vos élus sur :

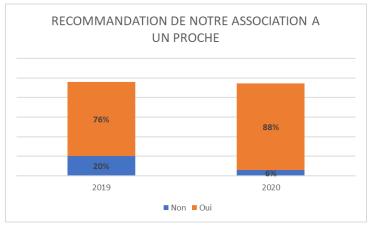
www.urgencedomicile.org



VOTRE SATISFACTION: NOTRE MOTIVATION

Nous vous sommes reconnaissant d'avoir répondu à notre questionnaire de satisfaction. Vous êtes de plus en plus nombreux à être satisfaits de nos services et à nous faire confiance. Nous savons que nous devons encore nous améliorer sur certains axes, telle est notre mission pour 2021.





CONTINUONS A NOUS PROTEGER FACE AU COVID

Le virus COVID-19 circule toujours activement et il est impératif de respecter les gestes barrières suivants :

- Respect de la distanciation physique : Une distance de 2 mètres entre 2 personnes (au lieu de 1m) est recommandée. Pour permettre aux intervenants de travailler en toute sécurité, nous vous recommandons de ne pas être dans la même pièce que le professionnel (quand cela est possible).
- Port du masque : Nous vous demandons <u>de porter un masque surtout pour les actes nécessitant une proximité physique</u>. Si vous refusez de porter un masque (sans raison médicale ou physiologique avérée), le salarié quittera le domicile après avoir réalisé, en respectant les distances et sans se mettre en danger lui-même, les tâches strictement nécessaires.
- Interaction sociale : Nous vous rappelons que vous devez <u>éviter la présence de visiteurs extérieurs pendant les interventions.</u>



Madame, Monsieur,

Le nouvel Aidom'Info vient de paraître, et ce, dans contexte bien plus favorable que ces derniers mois: réjouissons - nous alors de cette nouvelle période. Vous trouverez dans cette édition des informations autour des possibilités liées votre vaccination contre le Covid, des informations sur notre démarche qualité, le retour sur la réussite du projet Aido'Lien ainsi que des conseils pratiques pour nous joindre.

Et bien sûr, je vous incite à continuer à bien respecter les gestes barrières pour vous comme pour votre entourage.

Je vous souhaite un bel été.

Marianne PISKURSKI, Directrice Générale



AIDOM'INFO

Numéro 8 - Printemps 2021

ACCUEIL TELEPHONIQUE: CONSEILS PRATIQUES

Vous êtes nombreux à nous joindre chaque mois. Pour information, nous recevons en moyenne 3500 appels par mois.

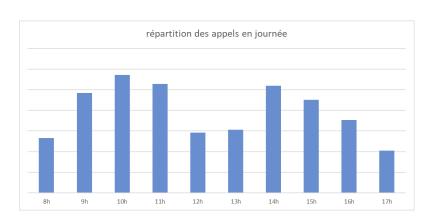
Voici donc quelques conseils pratiques :

1. VOUS SOUHAITEZ SAVOIR QUI VIENT A VOTRE DOMICILE?



- Sachez que l'application DÔME peut vous donner cette information.
- Sollicitez les intervenants pendant les interventions pour qu'ils complétent le planning perpétuel (présent à votre domicile) pour les prestations à venir.

2. QUAND APPELER?



Les chargées d'accueil sont en capacité de vous renseigner sur diverses questions et vous orientent vers le bon interlocuteur, quand celui-ci est disponible.

3. VOUS N'ARRIVEZ PAS A NOUS JOINDRE?

Au bout de 3 min d'attente, le répondeur s'enclenche vous invitant à nous laisser un message. N'hésitez pas à en laisser un, il sera écouté et traité dans la journée. Une chargée d'accueil vous rappelera pour vous informer de son traitement.

INFOS VACCINATION

Si vous souhaitez vous faire vacciner et que vous avez des difficultés pour effectuer ces démarches (prises de rendezvous, documents à disposition, questionnaire à remplir par votre médecin traitant), n'hésitez pas à demander à votre intervenant de vous aider.

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer seul.e, vous pouvez solliciter AIDOMI pour vous accompagner dans un centre de vaccination.

En effet, le décret du 18 février 2021 vous permet de bénéficier d'une prise en charge intégrale des frais de transport vers les centres de vaccination ou le cabinet de votre médecin traitant, financée par l'APA, la PCH ou l'assurance maladie.

Pour cela, vous devez vous munir d'une prescription médicale.



AIDO'LIEN: DE NOMBREUSES VISITES

AIDO'LIEN, projet innovant initié en février 2021, remporte un vif succés : Nos jeunes volontaires ont déjà réalisé 174 visites à domicile.

Pour rappel, AIDO'LIEN, ce sont 8 jeunes en service civique qui ont fait le choix de s'engager dans notre association pour vous rendre visite.



Très impliqués dans ce dispositif, ils préparent les visites en amont avec Smahane SOUFFIH, coordinatrice du dispositif, en fonction de vos besoins et de vos envies.



Ils sont présents au sein d'AIDOMI jusqu'au mois de Juillet 2021, alors si vous souhaitez les rencontrer, n'hésitez pas à contacter Smahane au 06 18 25 75 73.

DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (DACQ)

Fin d'année 2020, AIDOMI a procédé, conformément à la réglementation, à l'évaluation externe de ses services. Les conclusions de celle-ci nous aménent à déployer un plan d'action à mettre en œuvre d'ici les 2 prochaines années.



Dans le cadre de cette démarche d'amélioration continue de la qualité des services de l'assocation, un comité de suivi a été créé. Composé de membres de la

direction, des équipes SPASAD, d'un représentant du CSE et du Conseil d'administration, il a vocation à veiller à la bonne mise en œuvre du plan d'action, à identifier d'éventuels dysfonctionnements et à communiquer auprès des différentes instances de l'association.