

Avec l'équipe d'*AXION Services à la personne* nous vous souhaitons la bienvenue.

Chaque personne de l'équipe est là pour que votre prise en charge se déroule dans le confort et la sécurité.

Les informations de ce livret vont vous permettre de mieux connaître les principes de l'organisation d'AXION Services à la personne, ses prestations et leurs déroulements.

Nous vous invitons à le lire, à en parler à vos proches et nous nous tenons à vos dispositions pour répondre en détail à vos questions.

Enfin la direction s'engage à vous tenir informé(e), mais aussi informer vos proches de tout changement à venir qui pourraient concerner notre organisme.

Confort, sécurité, et bien être, tels sont les buts de notre travail et de notre présence auprès de vous, n'hésitez donc pas à nous solliciter.

Axion Services à la personne

Maison de santé – Avenue des noctambules 11430 Gruissan
04.68.49.21.74

Bureau ouvert du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 18h

Astreinte téléphonique au 07.87.23.12.30 de 06h à 24h 7j/7

Mail: contact@axion-services.fr

SOMMAIRE

1) NOTRE SOCIETE.

2) NOS SERVICES.

3) NOTRE DEONTOLOGIE.

4) NOTRE EQUIPE.

5) LA CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES.

1) NOTRE SOCIETE.

AXION Services à la personne est une société qui a vu le jour en Janvier 2012. Ce projet, émanant d'un désir d'aider, accompagner, soulager et soutenir la personne dépendante, Alexia LENOIR et Marion COMBRES les cogérantes l'ont mené à bien grâce à leurs organisations, dynamismes, leurs sérieux et une complémentarité totale.

Alexia LENOIR, gestionnaire apporte ses compétences issues de 12 années dans des postes de direction dans de grandes enseignes nationales. C'est auprès d'elle que vous avez eu ou allez avoir une première approche d'AXION Services à la personne, pour évoquer vos attentes, vos demandes, lors d'un rendez-vous à votre domicile ou à l'agence. Devis, facturation, recherches de financement, accompagnement dans vos démarches administratives, réclamations, elle se sera votre interlocutrice.

Marion COMBRES, forte d'une expérience de 10 ans auprès d'un public dépendant dans des structures locales, co-fonde la société AXION Services. Elle quitte AXION Services en 2019 afin de mener de nouveaux projets personnels. Pour assurer la continuité de son travail, quatre responsables seront vos référents et seront un lien incontournable à votre projet individualisé et son suivi.

Sylvie CURTO est en charge de votre satisfaction ainsi que la facturation et la communication avec les mutuelles.

Charlotte SERRE vous accompagne dans la relation avec les intervenants pluridisciplinaires et les prises de rendez-vous médicaux.

François DEFRANCE prend en compte vos desideratas mais aussi vos besoins en termes de commande de matériel médical, effectue les plannings et garde un œil sur la qualité.

Cédric BUSQUE encadre et forme les équipes qui sont mises à votre disposition.

Les intervenants sont tous diplômés, ils portent l'image d'AXION Services à la personne. Ils travaillent pour vous, nous travaillons ensemble.

Enfin Alexia LENOIR a souhaité étendre géographiquement le champ d'action sur GRUISSAN et ses communes voisines (15 km), pour une amplitude horaire débutant à 7h30 finissant 20h30 (le reste du temps une assistance téléphonique est maintenue permettant ainsi de palier aux situations d'urgence).

2) NOS SERVICES.

L'AIDE MENAGERE:

L'aide -ménagère réalise les tâches de la vie quotidienne qui correspondent à l'entretien courant de votre domicile dont les principales sont :

- Laver en machine et repasser le linge du foyer.
- Collecte et livraison de linge repassé.
- Préparer les repas.
- Faire les courses (vous avez la possibilité d'accompagner l'intervenant dans son véhicule personnel.)
- Nettoyer les vitres et les miroirs.
- Dépoussiérer le mobilier et les luminaires.
- Laver les sols.
- Aspirer les moquettes et tapis.
- Nettoyer la salle de bain et les sanitaires.
- Changer les draps des chambres.
- Changer des rideaux.
- Petits travaux de couture.
- Soins et promenade d'animaux (attestation de vaccination à jours obligatoire)

QUE N'AVONS-NOUS PAS LE DROIT DE FAIRE ?

Le service d'aide-ménagère a des limites que les intervenants doivent respecter, le plus souvent par mesure de sécurité. En cas de doute n'hésitez pas à contacter votre référent.

Les travaux en hauteur ne peuvent pas s'effectuer au-delà de la quatrième marche d'un escabeau.

Le déplacement de charges lourdes se limite à la manutention de petits mobiliers. Par exemple, il n'est pas possible pour l'intervenant de déplacer seul un buffet de cuisine.

Les travaux salissants font partie du travail de l'intervenant mais se limitent au ménage courant.

Nettoyer complètement une cave ou vider un grenier ne fait donc pas partie de l'aide-ménagère.

L'utilisation de produits dangereux se limite aux produits d'entretien courant (eau de javel, détartrant, lessive...) Par exemple, il n'est pas possible d'utiliser de l'ammoniaque, de l'acide ou tout autre produit n'étant pas destiné directement aux tâches ménagères.

Ce que vous devez prévoir :

- L'intervenant à domicile doit avoir à sa disposition le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de son travail.
- Ce matériel doit être en bon état, en particulier le matériel électrique.
- Si vous avez des animaux de compagnie agressifs ou capricieux, prenez les mesures nécessaires pour qu'ils ne puissent pas entraîner d'accidents et prévenez l'intervenant.

L'AIDE A LA PERSONNE:

Aider à entretenir le domicile ne suffit parfois plus. Des personnes ont également besoin d'être aidées pour s'habiller, se lever, manger, des gestes qui nécessitent des compétences spécifiques qu'AXION Services à la personne peut apporter.

Ce service permet à une personne dépendante d'être secondée dans des actes de la vie courante la concernant personnellement. Voici une liste des principaux gestes pouvant être accomplis :

- Aide au transfert, c'est-à-dire aider une personne à se déplacer, à se lever, à s'asseoir, à se coucher.
- Aide à la prise des repas.
- Accompagnement à la toilette si celle-ci ne fait pas l'objet de soins technique.
- Suivi de la prise de médicaments (voir limites ci-dessous).

- Accompagnement de la personne lors de ses déplacements extérieurs.
- Entretien des relations sociales.
- Accompagnement aux activités (lecture, sorties, jeux de société, mots croisés...)

QUE N'AVONS-NOUS PAS LE DROIT DE FAIRE ?

Il convient de garder à l'esprit qu'un service d'aide à la personne n'est pas un service de soins et que les compétences nécessaires pour leurs réalisations sont différentes.

Pour établir une frontière claire, il suffit de respecter une règle simple. L'aide à la personne concerne les *actes de la vie courante* pouvant encore être en partie réalisées par la personne elle-même.

L'AIDE A LA TOILETTE ne peut plus être réalisée si cette toilette nécessite des soins techniques (pansement sur plaie....) ou si un médecin a prescrit une toilette médicalisée.

L'AIDE A LA PRISE DE MEDICAMENTS n'est possible que si le médecin prescripteur laisse à son patient l'initiative d'accomplir seul ce geste.

LES PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE:

Les petits travaux de jardinage correspondent à l'entretien et à la réalisation de tâches saisonnières courantes de votre jardin qui sont :

- Plantation de fleurs, plantes, arbustes...
- Arrosage.
- Nettoyage de jardin, désherbage.
- Ramassage de feuilles, déneigement.
- Tonte de pelouse.
- Entretien du mobilier extérieur.
- Taille de haies et arbustes.

LES PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE:

Les petits travaux de bricolage correspondent à l'entretien et à la réalisation de tâches courantes de votre maison qui sont :

- Changer un joint.
- Poser une tringle à rideau.
- Changer une ampoule.
- Purger un radiateur.
- Brancher une machine à laver.
- Branchement d'écran plasma/LCD/LED/cathodique.
- Déboucher les toilettes.
- Refaire les joints au silicone d'une salle de bains ou d'une cuisine.
- Brancher un décodeur.
- Brancher et installer un ensemble hifi et/ou vidéo.
- Monter les appareils ménagers: climatisation mobile, ventilateur, etc.
- Réparer une porte, améliorer son mécanisme (changement de charnières, etc.)
- Dépose d'un miroir cassé et pose d'un miroir neuf.
- Rénover les joints d'un carrelage.
- Remplacer le système de fermeture d'une porte.
- Monter une étagère murale.
- Déboucher une canalisation.
- Changer un fusible.
- Remplacer un battant de toilettes.
- Raboter une porte.
- Boucher les trous d'un mur.
- Boucher une fissure.
- Changer une prise électrique.
- Monter un meuble qui est en kit.
- Fixer des éléments de cuisine.
- Fixer un élément de salle de bains.
- Changer les poignées de porte.
- Poser un store.
- Poser une applique.
- Accrocher un tableau.
- Effectuer une retouche de peinture.
- Réparer un robinet.

- Changer un système de robinetterie.

LA RECHERCHE DE FINANCEMENT:

Ce service, entièrement gratuit, vous permet de demander à divers organismes une participation financière qui viendra éventuellement se déduire de votre facture mensuelle d'AXION services à la personne.

Les systèmes de financement étant complexes, le gestionnaire vous offre son expérience pour monter les dossiers correspondant le mieux à votre situation.

Que n'avons-nous pas le droit de faire ?

FAIRE UNE DEMANDE SANS VOTRE ACCORD est impossible. AXION Services à la personne ne fait que compléter le dossier correspondant le mieux à la situation. Ce choix s'opère sur la base de vos déclarations et ce dossier ne peut être envoyé sans votre accord.

Ce que vous devez prévoir.

Pour préparer les dossiers d'aides financières, de nombreux documents peuvent être nécessaires. Il est donc normal, que le gestionnaire réclame des relevés de comptes ou des avis d'imposition.

3) NOTRE DEONTOLOGIE

Comment AXION Services à la personne exprime-t-elle concrètement son RESPECT envers ses bénéficiaires ?

AXION Services à la personne a la volonté première d'aider, soutenir et accompagner toute personne en tenant compte de ses capacités, ses demandes et de celle de l'entourage familial, social ou médical, mais surtout en plaçant le bénéficiaire au cœur de ses actions.

AXION Services à la personne a fait sienne les valeurs *définies dans [la charte qualité des associations et des entreprises de services à la personne](#)* en les

traduisant par l'écoute, l'information, le respect de la personne, de ses biens et de ses choix de vie.

Écoute et information

Une personne s'adressant à AXION Services à la personne doit ressentir dès son accueil le respect avec lequel nous prenons en compte ses attentes. Elle est reçue ou visitée par Alexia Lenoir sensibilisée au travail auprès de publics fragilisés qui sait écouter chaleureusement et attentivement les demandes. Un lieu d'accueil ou un rendez-vous à domicile permet de garantir la confidentialité des échanges. Ces dispositions sont appliquées tout au long de la relation.

Lors du traitement de sa demande, le demandeur reçoit une information claire, transparente et adaptée (tarification, devis...) lui permettant de faire son choix en toute sérénité et si nécessaire avec l'aide de son entourage.

Respect des biens de la personne

AXION Services à la personne a souscrit des contrats d'assurances garantissant les biens de nos bénéficiaires vis-à-vis des dommages pouvant résulter de nos prestations.

Des procédures sont également mises en place si des clefs sont transmises aux salariés (transmission d'un document daté et signé au moment de la remise des clefs au salarié et lors de la restitution).

Les personnels d'intervention, en aucun cas, ne peuvent avoir des rapports d'argent avec les bénéficiaires (procuration, carte bleue...)

Si dans leur mission les personnels doivent faire des achats de proximité le « cahier de liaison » sera rempli de la manière suivante: la date et la somme en espèce (uniquement) remise à l'intervenant puis la signature des deux parties est apposée. Au retour, l'intervenant colle le ticket de caisse, indique la somme rendue et les deux parties signent à nouveau.

Cette procédure garantit la transparence des actes faits par l'intervenant dans ce domaine.

Les intervenants sont aussi sensibilisés au respect de l'espace de la personne aidée et de son intimité. Ils sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Respect de la culture et du choix de vie

AXION Services à la personne respecte la plus grande neutralité dans les domaines politiques et religieux.

L'intervenant n'a pas à prendre parti et doit respecter les opinions de chacun.

Durant la prestation, le personnel d'intervention s'attache à respecter les choix de vie du client et veille à appliquer les règles de confidentialité. L'encadrant garantit une adaptation du service proposé aux besoins du client par l'écoute de l'équipe d'intervention à domicile.

Comment AXION Services à la personne garantit-elle une approche de proximité ?

Pour garantir un service individualisé, AXION Services à la personne veille à ce qu'un bénéficiaire soit toujours suivi par les mêmes intervenants et son encadrant. Lors du premier entretien, une personne de confiance peut être choisie par le bénéficiaire d'aide.

Un référent unique qui est l'encadrant

AXION Services à la personne rassure le bénéficiaire en n'ayant qu'un référent chargé du suivi du projet individualisé. Votre responsable référent vous sera notifié.

Pendant les permanences ou à domicile, la gestionnaire Alexia LENOIR qui est en étroite collaboration avec l'encadrant est aussi disponible en restant à l'écoute des besoins des bénéficiaires.

Veille du personnel d'intervention

Les intervenants ont pour obligation de faire remonter des informations à leur encadrant car ceux-ci ont un rôle de veille à deux niveaux :

- Niveau de veille au regard du changement de comportement du bénéficiaire (la personne ne parle plus, semble malade...). L'intervenant prévient immédiatement l'encadrant qui prend les mesures nécessaires et (ou) se déplace pour évaluer la situation.
- Niveau de veille au regard de la maltraitance. L'intervenant informe l'encadrant de tout cas de maltraitance (physique ou psychologique). Ce dernier fait un rapport à la gestionnaire qui informe par courrier le Procureur de la République des faits constatés afin que la personne aidée soit protégée.

Une relation triangulaire

Comment AXION Services à la personne gère-t-elle les relations entre le bénéficiaire et le personnel d'intervention ?

Il est important que la relation entre un bénéficiaire et le personnel d'intervention soit clairement définie. Dans ce but, AXION Services à la personne insiste beaucoup auprès du personnel sur le professionnalisme qui encadre chaque mission et informe également le bénéficiaire sur ce point.

La Signature des contrats

Votre encadrant vient vous présenter le personnel d'intervention. A cette occasion, il vous remet le livret d'accueil, le cahier de liaison et vous signez ensemble les différents contrats.

L'Appel de suivi de début de prestation

Après la première prestation, le gestionnaire, ou votre encadrant vous téléphone pour savoir si la prestation correspond à vos attentes et répond à vos interrogations.

Chaque année, vous recevrez également un questionnaire de satisfaction, il nous permet de définir nos axes d'amélioration.

Information du personnel

Même si elle s'inscrit dans un cadre professionnel, la relation bénéficiaire-intervenant doit être chaleureuse.

Pour respecter cette juste distance, l'encadrant forme chaque intervenant sur les situations quotidiennes susceptibles d'entraîner un glissement, une dérive (ne pas accepter d'étrennes, ne pas donner ni recevoir trop d'informations personnelles, refuser systématiquement les cadeaux pour leurs enfants...)

Information du client

Le bénéficiaire et son entourage sont informés par différents biais de l'attitude que devra tenir le personnel intervenant. Ils connaissent ainsi indirectement la conduite qu'ils auront eux-mêmes à tenir personnellement.

CONTRÔLE PAR LE RÉFÉRENT ENCADRANT

Le déroulement normal d'une prestation est simple et deviendra naturel. Cependant, des impondérables peuvent gripper cette mécanique c'est pourquoi à chacune de ses arrivées, l'intervenant doit décliner son identité.

Vous convenez ou il est déjà convenu avec l'intervenant des tâches à réaliser durant la prestation du jour, il réalise ce qui est convenu, quelques minutes pour signer la feuille de présence en y notifiant l'heure d'arrivée et l'heure de départ et faire le point si besoin sur le cahier de liaison.

L'encadrant effectue des visites régulières à domicile en présence ou non du personnel d'intervention pour éviter que cette relation devienne trop familière ou inversement trop distante. Il n'hésite pas également à interroger les intervenants lors des réunions bihebdomadaires.

Quand faut-il prévenir votre référent ?

Au-delà de 15 minutes de retard, il convient de prévenir votre référent pour qu'il puisse se renseigner sur les causes de ce retard, vous tenir informé et envisager une alternative.

Si dans la précipitation qui accompagne souvent un retard, l'intervenant omet de se justifier, n'hésitez pas à lui demander le motif de son retard.

Si vous aviez téléphoné à votre référent, prévenez-le de l'arrivée de l'intervenant.

Et le temps perdu ? Deux cas de figure. La première est de rattraper le retard en fin de prestation ou lors de la séance suivante. La seconde solution est de ne pas rattraper le retard qui ne sera, bien entendu, pas facturé.

Le point important: Vérifier les heures inscrites sur la feuille de présence.

Vous devez vous absenter alors qu'une prestation est prévue.

Des amis vous invitent à passer quelques jours à la montagne, c'est tentant mais des interventions d'AXION services à la personne sont prévues à ces dates, que faut-il faire ?

La première chose à faire est de prévenir au plus tôt votre référent pour qu'il puisse adapter au mieux la prestation. Avec lui, vous pourrez décider soit d'annuler complètement les prestations prévues, soit de les déplacer ou encore de permettre une intervention en votre absence.

Exemple : Durant votre semaine à la montagne, l'intervenant n'est pas venu suivant le planning habituel mais la veille de votre retour, il est venu remettre le chauffe-eau en route et a rempli le réfrigérateur.

Les points importants: Avertir votre référent ou le gestionnaire au plus tard 48 heures avant votre absence.

En cas d'absence non signalée, sans les clefs de votre domicile AXION services à la personne se verrait dans l'obligation de vous facturer la prestation.

Intervention en votre absence

Il se peut que vous désiriez que nos prestations se déroulent en votre absence, cela ne présente aucune difficulté particulière mais il convient d'encadrer plus précisément ce type d'intervention.

Il faut donc procéder à une remise de clef ainsi qu'une définition exacte des tâches à réaliser.

Dans ce genre d'intervention, le cahier de liaison prend toute son importance. Lisez-le à votre retour car l'intervenant y aura sans doute écrit un message et n'hésitez pas à y laisser les consignes pour la séance suivante.

Le point important: remplir un formulaire de transmissions de clefs. Être parfaitement d'accord avec l'intervenant sur le travail à réaliser en votre absence à l'aide du cahier de liaison.

Vous venez d'être hospitalisé

Comme toujours, il convient que votre référent ou le gestionnaire soit prévenu au plus tôt. Un parent, un voisin ou un ami pourront s'en charger à votre place si vous avez mis le livret d'accueil en évidence.

Les points importants: Avertir votre référent au plus tôt. Toujours garder ces coordonnées à la disposition de vos proches.

Vous doutez du sérieux de l'intervention

Ponctualité, attitude, méthodes de travail : la prestation de l'intervenant vous déçoit. Ne laissez surtout pas un malaise s'installer et faites rapidement part de vos remarques à votre référent, il saura réagir en conséquence.

La plupart du temps, il s'agit de malentendus ou de consignes mal comprises. Si par contre les compétences de l'intervenant sont remises en cause, une autre personne vous sera alors présentée.

Le point important: Ne pas hésiter à nous contacter.

Vous avez à vous plaindre de nos services

Voilà une situation qui va à l'encontre même de notre objectif premier : vous aider.

Cela peut néanmoins arriver et il convient d'agir méthodiquement et sans délais pour être entendu. Suivant l'importance du problème, vous avez un responsable référent qui vous sera notifié.

Le point important: S'adresser aux bonnes personnes pour obtenir une réponse adaptée.

4) NOTRE EQUIPE

Vous nous offrez la possibilité d'intervenir chez vous. Nous nous devons de vous proposer **des intervenants de confiance**.

Chaque candidat est soumis à une série de tests et d'entretiens (par le gestionnaire et par l'encadrant) pour quantifier sa motivation et sa connaissance du métier, une période d'essai pour évaluer son sens de l'initiative, son relationnel et l'ensemble de ses compétences. La condition *sine qua non* reste la possession d'un diplôme du secteur médico-social. Le Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale est la référence en matière d'aide à domicile.

Vos intervenants sont formés en continu et suivent également des formations par des organismes extérieurs.

Les responsables de secteurs vous aideront à régler les problèmes ponctuels d'organisation, de qualité de la prestation, d'incompatibilité avec l'intervenant, ce sont vos premiers interlocuteurs.

Le gestionnaire est en relation directe avec votre référent encadrant. Un malheureux concours de circonstances, une situation très spécifique peuvent mettre en échec une organisation même solide. Contactez donc le siège pour en discuter, il modifiera nos procédures pour éviter que votre problème ne se reproduise.

Votre intervenant est indisponible (maladie, congés...) Votre référent et le gestionnaire se chargent et organisent la solution de remplacement, vous ne vous occupez de rien.

5) CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEES EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE.

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne dépendante et de préserver ses droits.

1. Choix de vie

Toute personne devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne en situation d'handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne en situation d'handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne en situation d'handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne en situation d' handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne en situation d'handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne en situation d'handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.