



l'aide à domicile : Guide de bonne conduite

LA MADELEINE · LAMBERSART · LOMPRET · MARQUETTE-LEZ-LILLE · PÉRENCHIES
QUESNOY-SUR-DEÛLE · SAINT-ANDRÉ · VERLINGHEM · WAMBRECHIES

Décembre 2008



AVANT PROPOS

Dans le cadre de la commission de travail thématique « **Maintien à domicile et vie sociale** » mise en place et animée par le CLIC Métropole Nord-Ouest, les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC, ont souhaité travailler sur l'élaboration d'un « Guide de bonne conduite ».

Elles ont ainsi déterminé les valeurs et les principes sur lesquels elles souhaitent s'engager pour garantir une qualité constante de leurs prestations et assurer la satisfaction des usagers.

Pour cela, elles s'engagent à respecter 8 principes qualité.

RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord Ouest s'engagent à s'inscrire dans une double démarche :

- Une démarche d'aide aux personnes fragilisées (*loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale*).
- Une démarche de services aux personnes (*loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne*).

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord Ouest s'engagent à respecter les règles éthiques et déontologiques suivantes :

- Respect de la personne et de son environnement social.
- Respect du libre choix de la Personne Âgée.
- Recherche du consentement éclairé et de la participation de la Personne Âgée.
- Respect de l'intégrité, de la dignité de la personne et de son intimité.
- Respect de la confidentialité et du secret professionnel partagé.
- Respect du droit à la renonciation.
- Respect du principe de prévention et de soutien.

Elles s'engagent donc à promouvoir l'autonomie de la personne et à inscrire leur intervention dans une démarche globale, visant à renforcer ou à reconstituer les liens sociaux autour de la famille ou de la personne aidée.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET ADAPTÉ AUX BESOINS

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord-Ouest s'engagent à :

- Assurer un accueil personnalisé dès le premier contact avec le service.
- Réaliser une évaluation personnalisée des besoins à domicile, par un professionnel formé, préalablement à la mise en place d'une intervention.
- Orienter l'utilisateur vers un autre partenaire sur le même secteur géographique quand la structure ne peut répondre elle-même à la demande.
- Élaborer un plan d'intervention en collaboration avec la personne aidée et/ou la famille (ou le représentant légal).
- Réaliser une étude personnalisée des possibilités de prise en charge financière des interventions et assurer le montage administratif des dossiers.
- Formaliser la prise en charge par l'élaboration d'un plan d'intervention personnalisé et d'un contrat de service établis préalablement à la prise en charge.
- Mettre en place une intervention dans les plus brefs délais pour les situations d'urgence.
- Assurer la continuité du service : un référent administratif usager - aide à domicile comme garantie de la continuité, interventions week-ends et jours fériés (si possible), remplacements des intervenants dans les meilleurs délais.
- Rechercher des coordinations avec l'ensemble des partenaires, afin que la personne aidée soit au centre du dispositif et puisse accéder à toute information ou dispositif complémentaire au maintien à domicile.
- Réajuster la prestation à l'évolution de la situation de la personne aidée.

INFORMATION POUR UN CHOIX LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord-Ouest s'engagent à :

- Informer sur l'offre proposée par l'association ou le service (remise d'une documentation de présentation, d'un devis estimatif...).
- Informer sur les droits fondamentaux et les obligations de la personne aidée.
- Informer sur les obligations de la structure.

Dans le souci de rendre les offres de service plus lisibles et plus compréhensibles, cette information se doit d'être claire, compréhensible et adaptée à la prise en charge ou à l'accompagnement demandé.

QUALIFICATION ET PROFESSIONNALISATION DU PERSONNEL

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord-Ouest s'engagent à :

- Recruter les intervenants en fonction de leur qualification, de leurs compétences, de leurs qualités humaines et relationnelles.
- Assurer un encadrement professionnel du personnel intervenant à domicile.
- Proposer des actions de soutien aux intervenants à domicile.
- Professionnaliser les salariés administratifs et intervenants : mettre en place des actions de formation qualifiantes et/ou diplômantes à destination du personnel administratif et intervenant à domicile.
- Faire intervenir du personnel dans le cadre d'emplois stables, pérennes et reconnus en fonction des qualifications et des compétences requises.

PRISE EN COMPTE DE L'AVIS DES USAGERS

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord Ouest s'engagent à :

- Réaliser des enquêtes de satisfaction régulières auprès des personnes aidées.
- Prendre en compte des réclamations exprimées par les personnes aidées et à transmettre un courrier aux personnes concernées, les informant de la prise en compte de leurs réclamations.
- Prendre en compte les informations remontées par les intervenants.
- Résoudre les problèmes déclarés et traiter les dysfonctionnements détectés.
- Former et évaluer le personnel qui participe à la réalisation de la prestation.

Elles s'engagent donc à mettre en place des actions correctives et préventives visant à améliorer la qualité des services rendus.

DÉMARCHE QUALITÉ

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord-Ouest s'engagent à entreprendre ou à poursuivre une démarche qualité, avec pour principal objectif, la conformité aux référentiels en vigueur dans le secteur de l'aide à domicile.

ENGAGEMENT CONCERNANT LES ADMINISTRATEURS BÉNÉVOLES

Les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC Métropole Nord Ouest s'engagent à :

- Promouvoir et à développer l'engagement des administrateurs bénévoles et leur formation.
- Ne pas utiliser de bénévoles sur des postes d'intervention à domicile et d'encadrement.

Liste des membres de la commission de travail thématique « **Maintien à domicile et vie sociale** » :

- Association d'aide à domicile **ASSAD AMAGAD** (La Maison de l'aide à domicile) à Lille.
- Association d'aide à domicile **ADAR Accueil et Service Nord** à Lille.
- Association d'aide à domicile **AVEC** à Lambersart.
- Association d'aide à domicile **AFL** à Lille.
- Association d'aide à domicile **Ensemble Autrement** à Roubaix et Lille.
- **FEPEM Nord Pas-de-Calais** à Roubaix.
- **SSIAD de l'ASD** à Marquette-lez-Lille.
- Entreprise d'aide à domicile **ADENIOR** à Lille.
- Entreprise d'aide à domicile **DOMIDOM Services** à Lille.
- Association des **Retraités CFDT** de Lille et environs
- Association d'aide à domicile **Ariane Services** à Marcq-en-Baroeul.
- Association de logement intergénérationnel **Généralions Solidaires** à Lille.
- **CCAS** (pôle Gériatrie) de Lambersart.
- **CCAS** de Pérenchies.
- **SSIAD de l'AMSD** à La Madeleine.
- Entreprise d'aide à domicile **Âge d'Or Services** à Lille.
- Entreprise d'aide à domicile **TOUT A DOM SERVICES** à Lille.
- Association d'aide à domicile **AED** à Lambersart et Quesnoy-sur-Deûle.
- Entreprise d'aide à domicile **VITAME** à Lille.
- Association d'aide à domicile **ANADOM** à Lambersart.
- Entreprise d'aide à domicile **Tous Services à Domicile** à Wambrechies.
- Entreprise d'aide à domicile **ADHAP Services** à Lille.
- **Equinoxe Téléassistance** à Lille.
- Association de transport accompagné **Le Fiacre** à Lambersart.
- Entreprise d'aide à domicile **VIVAT** à Marcq en Baroeul.
- Entreprise d'aide à domicile **Adecco à Domicile** à Marcq en Baroeul.
- Entreprise d'aide à domicile **Junior et Senior's Services** à Lille.



Le **CLIC Métropole Nord-Ouest** vous accueille
du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

Une **permanence téléphonique** est également assurée
aux heures d'ouverture (répondeur en dehors des heures d'ouverture).

Les services du CLIC sont gratuits et accessibles à tous
sans considération de revenus, ni de critères de santé
ou de dépendance.

Contact

CLIC Métropole Nord-Ouest · 100, rue du Général Leclerc
59350 Saint-André

Tél. 03.20.51.60.83

E-mail :

clicmetropolenordouest@orange.fr

Site Internet :

www.clicmetropolenordouest.fr

Tampon et signature de votre service d'aide à domicile



Une équipe à votre service :

Olivier MILOWSKI, Directeur

Karine MARICAU, Coordinatrice Gériatologique

Marie-Claire VANDERHAEGEN, Assistante de Coordination