



Le Mot des Familles

Le mot de la Présidente

A la croisée des chemins...

et partager les enjeux et les informations.

2010 s'est terminé et l'AFD arrive à la fin du cycle de développement que nous nous étions fixé. Nous avons tout au long de l'année préparé l'avenir avec notre projet de service 2011-2016.

Avec l'ensemble des acteurs de l'aide à domicile, l'AFD s'est mobilisée pour maintenir ses capacités d'intervention à domicile, particulièrement pour les familles, les enfants, les personnes âgées et handicapées.

Attachée aux principes de solidarité et d'universalité, dans un climat de rigueur économique et budgétaire, l'AFD poursuit avec ténacité sa tâche de soutien au quotidien en faisant face au mieux aux conditions administratives et financières contraignantes.

L'AFD a travaillé sur ses pratiques professionnelles, pour assurer la qualité de nos interventions. Cette qualité passe par un descriptif de nos processus d'intervention qui permet aux usagers et aux salariés de clarifier les attentes et les limites.

Il faut décrire, ce qui souvent se faisait déjà,

Le projet 2011-2016 de l'AFD en préparation, a pris le parti d'être ambitieux car nous avons le souci de rester ouverts aux besoins et prêts à y répondre, il permet de conserver un dynamisme contrôlé indispensable pour le « faire ensemble ». Il sera présenté à nos salariés puis validé et ensuite diffusé à l'ensemble des personnes intéressées.

Nous remercions tous ceux qui ont participé à sa réalisation, les échanges ont été des moments forts et les messages échangés nous ont permis de mieux percevoir vos attentes, de mieux comprendre la place de l'AFD.

Que 2011, permette à l'AFD, de poursuivre avec vous sa mission d'aide au quotidien avec confiance et efficacité et que vous puissiez ainsi réaliser tout au long de l'année vos projets de vie.

Geneviève LLUANSI
Présidente de l'A.F.D.

Une démarche participative ...

Avec ce début d'année, nous publions dans ce numéro la lettre d'engagement de l'Association dans la démarche qualité.

Vous pouvez ainsi prendre connaissance des éléments qui constituent cet engagement pour la qualité du travail quotidien mis à votre disposition.

Cette attitude vigilante est déjà en fonctionnement et vous êtes nombreux à nous retourner les enquêtes de satisfactions que nous vous confions. Elles sont un élément important qui permet de surveiller la bonne direction de notre fonctionnement.

A la suite de vos avis ainsi exprimés, nous serons conduits à améliorer, à modifier ou encore à orienter différemment le travail que nous mettons à votre service.

Vous participer alors à la progression permanente de l'Association pour des prestations de service à votre domicile toujours mieux adaptées.

Je tiens à vous remercier pour ces retours qui notent votre souhait d'intégrer cette démarche participative

Dans les prochains mots des familles, nous publierons les résultats de ces enquêtes et les interprétations, modifications, propositions et autres améliorations qui en découleront.

Marie-Claire PRIMEN
Directrice AFD

Année 11, N° 19

Février 2011



Couleurs d'hiver ...

Dans ce numéro :

Le mot de la présidente: <i>Avec l'AFD, que vous puissiez réaliser tout au long de l'année vos projets de vie.</i>	1
• Le mot de la Directrice: <i>Une démarche participative. ...</i>	1
• Le sommeil : <i>Nous passons un tiers de notre vie à dormir ...</i>	..2
• Le modelage :	2
• Les Tarifs 2011.	3
• Votre participation <i>Une page à écrire par vos soins</i>	3
• Démarche de certification : <i>La lettre d'engagement de l'AFD .</i>	4



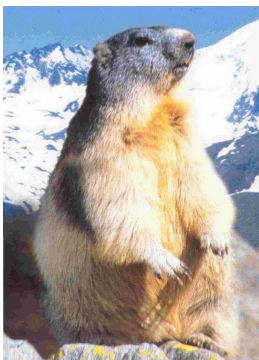
Le sommeil

Chaque fois que nous nous couchons nous entrons en gare et nous prenons le train direction...le bout de la nuit ! Mais contrairement à ce que l'on peut croire ce voyage est long et il faudra plusieurs trains pour que le sommeil soit bénéfique (de 4 à 6 pour les adultes et de 2 à 4 pour les enfants).

Vous l'aurez compris un train correspond à un cycle de sommeil. Et ce train est lui-même composé de plusieurs wagons qui représentent les différents stades du sommeil.

Attention ! il est important de ne pas sauter du train en marche si on veut se lever du bon pied et passer une bonne journée ! Chaque wagon correspond à une période précise du sommeil, et interrompre une de ces périodes peut avoir des conséquences néfastes sur la récupération physique et psychique.

Si on doit réveiller un



enfant, il faut attendre qu'il « change de train » c'est-à-dire qu'il passe d'un cycle à un autre. Comment le savoir ?

Chez l'enfant le nombre de cycle varie en fonction de son âge.

De la naissance à 2 mois

Le train est constitué de 2 wagons : 1 wagon sommeil agité ; 1 wagon sommeil lent.

Les trains sont court et nombreux et les voyages se repartissent tout au long de la journée. Le bébé commence son voyage par le sommeil agité et le termine par du sommeil calme.

De 2 à 6/9 mois

Les trains sont plus long (70min).

Le sommeil agité devient du sommeil calme et se transforme en wagon de sommeil lent. Les voyages

deviennent plus long la nuit, progressivement ... 12 heures en moyenne soit 10 à 12 trains. Pendant la journée les voyages sont plus courts et

Le saviez vous ?

Nous passons 1/3 de notre vie à dormir !

sont entrecoupés d'éveils de plus en plus longs.

Chez l'adulte :

Le train comporte plus de wagon, le cycle est donc plus long .

Les wagons correspondent aux différentes phases : le sommeil lent très léger ; sommeil lent léger ; Sommeil lent profond ; sommeil lent très profond ; sommeil paradoxal qui correspond à la phase de récupération des rêves: 1h à 1h30.

. Pour l'enfant comme pour l'adulte le sommeil constitue un besoin physiologique primordial pour son équilibre, son bien être et son développement. Il permet au corps et au cerveau de récupérer.

Géraldine - JISF -

L'argile et le modelage - Témoignage-

Sensibilisée par l'accompagnement des personnes âgées et passionnée de sculpture, il m'est venu l'idée de proposer une animation « modelage de l'argile » en maison de retraite. leur manière à cet atelier qui est avant tout, un lieu d'échanges, de détente et de plaisir.

Ces ateliers se déroulent en trois séances : approche de la terre , exercices ludiques, puis modelage: mise en volume ou travail de plaques (bas relief) et enfin, après séchage et cuisson, finition avec des patines (pigments, couleurs et cire) .

Huit à dix personnes, encadrées par le personnel de l'établissement, découvrent la possibilité de créer quelque chose qui leur procure du plaisir et de l'émerveillement face à leur réalisation.

Récemment une résidente d'EPAHAD a travaillé sur un bas relief, en façonnant son chalet... la fontaine, les montagnes... et au cœur de son « tableau », un cœur exprimant son émotion ... Elle m'a partagé qu'elle offrirait son œuvre à ses enfants pour que jamais ils n'oublient le bonheur familial vécu dans cette maison !

Je me souviens aussi de cette dame de 86 ans qui s'est découvert un don ! Bien réel! En très peu de temps, elle a modelé des personnages très bien proportionnés, avec une belle mise en volume.

A la fin de la séance, elle m'a demandé si je pouvais lui donner un peu de terre pour qu'elle « s'occupe » dans sa chambre! Elle est repartie vers l'ascenseur avec sa terre, une sellette, quelques outils ... et sa canne!

D'autres résidentes atteintes de la maladie d'Alzheimer ont ce toucher de la terre, ce contact charnel avec une argile lisse et douce ou parfois rugueuse. Elles aussi participent à

Actuallement, j'anime un atelier à Chambéry avec le projet commun de la crèche provençale.

Quinze santons ont été modelés: le berger, le ravi, la poissonnière, le meunier et bien d'autres encore ... Ils sont bientôt prêts pour la cuisson.

Ces petites sculptures seront mises en couleur et patinées avant d'intégrer la crèche qui rassemblera tous les résidents pour les fêtes de fin d'année.

J'aimerais conclure en laissant la parole à mes «apprenties modeuses: « - C'est merveilleux de sentir cette terre prendre forme et vie sous nos mains »; «- Moi, je ne sais rien faire de mes dix doigts! Mais quand je vois mon santon, je n'en reviens pas! »

Et l'étonnement d'une aide soignante: « Comment ici à l'atelier peuvent-elle pétrir, se servir d'outils, trouver mille astuces pour arriver à leur fin, et ne pas être capable d'ouvrir un pot de yaourt ou de se servir à table, du mois pour certaines d'entre elles ? »

Cette animation me permet de saisir qu'en chaque homme se trouve une part de créativité. Elle se révèle à tout âge et procure un plaisir et une fierté qui me touche profondément et donne sens à cette nouvelle activité .

Dominique - Aide à domicile-





Aide aux Familles
à Domicile

A vos côtés pour un soutien de qualité

**14 bis Rue Pasteur
73200 ALBERTVILLE**

N° Agrément qualité: 2007/2/73/31
Siren.776 442 246

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



Retrouvez-nous sur la toile :

<http://assoafd.free.fr>

Téléphone : 04 79 32 00 63

Télécopie : 04 79 31 28 62

Messagerie :

afd.aide.aux.familles@wanadoo.fr

Site : <http://assoafd.free.fr>

DÉMARCHE DE CERTIFICATION : LA LETTRE D'ENGAGEMENT DE L'AFD

ALBERTVILLE, le 27 janvier 2010. **Au sujet de la norme**

Une volonté :

L'association AFD fait partie du réseau UNA depuis le 1er janvier 2001 et a la volonté de travailler avec ce réseau, pour la mise en place de la norme NF X50-056 "Services aux personnes à domicile". Pour tous, cette norme édicte les règles des meilleures pratiques professionnelles, validées à la demande de l'Etat selon les procédures publiques de fonctionnement de l'Association Française de Normalisation.

Cela veut dire que l'association affiche une ambition sans retour : nous approprier cette norme française et obtenir le label NF pour les services rendus aux clients.

Une décision de s'engager :

Lors de sa réunion du 18 février 2009, le conseil d'administration réaffirme et vote la volonté de l'AFD de s'engager dans la démarche qualité.

Les motivations de cette décision sont les suivantes : l'écoute des bénéficiaires, le mieux-être des salariés, le professionnalisme des équipes, la réalisation d'un travail de qualité, le souhait de communiquer sur ce travail et la volonté d'augmenter notre crédibilité auprès des différentes instances faisant appel à nos services.

Cette lettre est rédigée en novembre 2008 avant le premier audit interne avec QUALIDOM et elle sera complétée en janvier 2010, quand l'AFD rejoint pour ce travail UNA Rhône-Alpes avec le soutien d'un chargé de mission intervenant dans les dix structures adhérentes à l'UNA en Savoie et Haute Savoie. .

Calendrier prévu pour cette mise en œuvre et objectifs visés :

AFD de donne 18 mois à compter du mois de mai 2010, pour atteindre le niveau de conformité et présenter le dossier de l'AFD à la certification.

La Référente Qualité, sera chargée de centraliser les informations et documents se rapportant à la norme et aura la charge de mettre en place et entretenir un système qualité en conformité au référentiel de certification (norme NF X 50-056 « Services aux personnes à domicile » + règles de certification Afnor NF 311)

Aux côtés de la référente, chaque salarié est concerné par cette démarche pour une avancée permanente au service du bien-être de la relation de l'AFD avec ses bénéficiaires. C'est la volonté d'une progression continue dans un travail de qualité conforme à la déontologie de l'AFD et en accord avec la norme.

Avec les salariés, des rencontres sur la démarche qualité ont eu lieu pour présenter les documents mis à la disposition de chacun dans le cadre de la procédure d'amélioration continue et plus particulièrement les fiches de progrès.

Une présentation générale des différentes procédures aux salariés aura lieu lors de la journée du 24 mars 2011.

Le principe fondateur de la déontologie de l'AFD est repris dans la norme NF X 50-056 "Services aux personnes à domicile".

Il se décline en trois points :

- le respect de la personne,
- une intervention individualisée,
- une relation « triangulaire » visant à protéger le client et l'intervenant à domicile.

L'AFD applique scrupuleusement cette déontologie qui est sa notre raison d'être.

Conforme ou certifiée "NF SERVICE", l'AFD mettra en œuvre ses actions à travers les sept thèmes suivants :

1- L'accueil du client

Le client connaît facilement l'offre existante, accède facilement à la structure choisie et est renseigné par un interlocuteur compétent.

2- Le traitement et l'analyse de la demande du client

Le client est écouté, compris et assuré que sa demande sera traitée au mieux de ses intérêts

3- L'offre de service

Le client se voit proposer un service répondant à ses besoins et possibilités. Il sait que ce service s'appuie sur le respect des principes déontologiques et de la réglementation en vigueur.

4- Prestation de service à domicile

Le client est sûr que l'intervention est préparée selon les engagements pris par l'organisme.

5- Réalisation du service

Le client connaît les intervenants et le contenu effectif de l'intervention. Il dispose des justificatifs et il est aidé administrativement.

6- Mesure de la satisfaction du client

Il est assuré qu'il n'y aura pas une diminution de la qualité de la prestation, au fil du temps. Ses réclamations sont traitées rapidement. Son avis est sollicité.

7- Maîtriser les compétences requises liées aux différentes fonctions

Il a la garantie que l'organisme emploie du personnel qualifié et compétent pour assurer ses missions.

Ces sept thèmes sont autant d'exigences qui doivent aider à construire une relation solide et durable, procurant au client sécurité et qualité.

Geneviève LLUANSI Présidente - Marie-Claire PRIMEN Directrice