

# ADHAP SERVICES®

## LA RÉFÉRENCE DU MAINTIEN À DOMICILE PERSONNALISÉ



**Préserver l'autonomie  
des personnes fragilisées de  
tout âge est notre mission**



*L'assistance d'un professionnel, ça change tout*

## Adhap Services®, une conception du maintien à domicile adaptée aux attentes des professionnels

Aider la personne fragilisée, quel que soit son âge, dans les actes de la vie quotidienne, c'est toute la mission d'Adhap Services®.

Qu'il s'agisse d'une aide ponctuelle (à l'occasion d'une sortie d'hôpital, d'un accouchement, d'un accident...) ou d'un soutien durable pour des personnes âgées, handicapées ou malades, nous mettons tout en œuvre pour adapter nos prestations aux besoins spécifiques de chacun. De ce fait, nous sommes en mesure de **travailler efficacement en coopération avec tous les intervenants du secteur médical et paramédical, en complément de leurs soins.**

Nos équipes ont été formées pour être, en toutes circonstances, réactives, souples et disponibles dans l'organisation du maintien au domicile de la personne. Adhap Services® s'est en effet entouré de femmes et d'hommes compétents, professionnels, qui ont avant tout le sens de la responsabilité et de l'engagement.

À cela, il faut ajouter la force de notre réseau national qui permet à nos clients de profiter de nos prestations, même au cours de leurs déplacements (vacances...). Référence du maintien à domicile en France, Adhap Services® peut vous aider à apporter une réponse globale à vos clients, patients et bénéficiaires en participant au maintien à domicile de la personne, en contribuant à la réduction de son temps d'hospitalisation, en repoussant le placement dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées.

La vocation d'Adhap Services® .....	page 3
Les services proposés .....	page 4
L'organisation .....	page 6
La qualité Adhap Services® .....	page 7
La tarification .....	page 8
L'engagement des assistantes .....	page 9
Témoignages .....	page 10
Les + Adhap Services® .....	page 11
La charte de qualité .....	page 12

Editeur, directeur de la publication : Jean-Claude Perreau ; Conception-réalisation : CONJONCTURE S.A. ; Direction de création : Nathalie Wolff ; Directrice artistique : Christine Dufaut ; Chef de projet : Christian Villa ; Assistante : Hélène Messelis ; Rédactrice : Elisabeth Villefranche ; Imprimeur : MM.

## LA VOCATION D'ADHAP SERVICES®

**N**otre vocation est d'apporter une qualité de services optimum à toute personne fragilisée (accident, grossesse, handicap, maladie, vieillesse...)

**dans sa vie** quotidienne et ce, quel que soit son âge. Pour cela, Adhap Services® prend en charge, de manière personnalisée et la plus globale possible, chaque personne en fonction de ses nécessités et de son mode de vie, ceci dans un esprit de coordination avec les professionnels de santé et les travailleurs sociaux.

**Compétence, adaptation, souplesse, réactivité, qualité** sont les maîtres mots de nos prestations que nous voulons avant tout adaptées à la personne, à ses besoins

spécifiques et également aux accompagnants (qui ont souvent besoin d'être soulagés dans les charges qui leur incombent).

Cela se traduit par un accompagnement de la personne dans les actes indispensables de la vie quotidienne, avec une grande souplesse d'intervention.

Cette présence d'un professionnel du maintien à domicile aux côtés des personnes fragilisées peut tout changer.



# LES SERVICES PROPOSÉS



Adhap Services® a mis en place des prestations centrées sur la personne, permettant de maintenir l'autonomie à domicile ou de pallier une dépendance ponctuelle. Tout est organisé pour que chacun puisse en bénéficier en fonction de ses besoins spécifiques.

## ASSISTANCE À L'HYGIÈNE

Il s'agit de l'aide à la toilette, au lever, au coucher et aux changes des personnes dépendantes. Ces services sont effectués (sous le contrôle d'un professionnel de santé) par des assistantes ayant reçu une formation spécifique.

## AIDE AUX REPAS ET ASSISTANCE DIÉTÉTIQUE

Des repas équilibrés sont préparés chez la personne par une assistante qui respecte ses goûts et son régime alimentaire.

## AIDE À LA PRISE DE REPAS

Pour les personnes âgées, handicapées ou malades, des assistantes peuvent venir le temps du repas, que ce soit au petit-déjeuner, au déjeuner ou au dîner.

## EXCLUSIVITÉS ADHAP SERVICES®

- Une assistance 7j/7
- Une permanence téléphonique 24h/24 pour ses clients
- L'encadrement par un professionnel de santé (hors soins)



## GARDES PERSONNALISÉES "ACTIVES"

**Gardes de jour :** ces gardes sont adaptées aux besoins de la personne sans temps minimum d'intervention.

**Gardes de nuit\* :** pour de courtes ou de longues durées selon les nécessités. Elles permettent une présence « à la carte » (régulière ou ponctuelle) au cours de la nuit. Sur simple appel, une visite est programmée dans un délai très court.

\* Selon la législation en vigueur. Consultez votre centre Adhap Services®.

## TRAVAUX MÉNAGERS

Une aide précieuse pour que l'environnement de la personne fragilisée reste propre et agréable et faciliter son maintien à domicile.

## TÉLÉASSISTANCE ADHAP SERVICES®

Elle permet à nos bénéficiaires de rester en contact 24h/24 avec des professionnels pouvant répondre rapidement à leurs demandes.

## ACCOMPAGNEMENT

Nous pouvons accompagner les personnes pour faire leurs courses, se promener dans un parc... (certains centres peuvent effectuer des accompagnements véhiculés, n'hésitez pas à prendre contact avec votre centre Adhap Services®).

Ce service offre aux aidants un temps pour « souffler ».

## AIDE ADMINISTRATIVE Et d'autres services plus spécifiques

Pathologies du grand âge (Alzheimer, maladies apparentées, SEP...), grossesse difficile...

## LE PUBLIC CONCERNÉ : les personnes fragilisées de tout âge

- Les actifs
- Les enfants malades (de plus de 3 ans)
- Les femmes enceintes et les jeunes mères (avant et après l'accouchement)
- Les retours d'hospitalisation
- Les personnes accidentées (accident de la route, accident domestique...)
- Les personnes handicapées
- Les personnes âgées
- Les personnes atteintes de maladies dégénératives (Alzheimer, sclérose en plaques...)

# UNE ORGANISATION SIMPLE, SOUPLE ET RÉACTIVE

## UN ACCUEIL PENSÉ POUR LE BIEN-ÊTRE DE TOUS

- ▶ Un seul numéro d'appel permet de joindre très rapidement un interlocuteur compétent.
- ▶ Une évaluation rapide est organisée avec un responsable du centre.
- ▶ Un référent pour chaque client

## UNE PERMANENCE 24h/24

En dehors des heures de bureau, une permanence téléphonique est assurée 24h/24.

## UNE PRISE EN CHARGE RAPIDE, SANS LISTE D'ATTENTE

Nous pouvons prendre en charge, dans les plus brefs délais, des personnes plus ou moins dépendantes avec une aide adaptée à chaque cas et à chaque pathologie. Avant chaque prise en charge, une évaluation des besoins et un plan d'accompagnement sont systématiquement réalisés en collaboration avec les services sociaux ou les membres de la famille et la personne concernée, par un responsable paramédical du centre Adhap Services®.

## Notre organisation à domicile

- ▶ Les horaires d'intervention sont fixés en accord avec chaque client.
- ▶ Un contrat est établi entre le client et Adhap Services® précisant les modalités d'intervention, les services demandés, les tarifs, les fréquences et les horaires.
- ▶ Un classeur de liaison est mis en place au domicile de chaque personne, afin de faciliter la communication entre tous les intervenants (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes, services sociaux et Adhap Services®).
- ▶ Des contrôles de qualité réguliers sont effectués par un responsable de la structure.

## UNE ÉQUIPE RÉACTIVE

Nous intervenons tous les jours, y compris les dimanches et les jours fériés, avec une grande réactivité afin de répondre aux différents besoins. Nos prestations peuvent être :

- ▶ ponctuelles ou à long terme,
- ▶ d'une ou plusieurs fois par jour,
- ▶ quotidiennes ou quelques jours par semaine.

Nous assurons la continuité de nos prestations lorsque la personne prise en charge part en vacances ou en cure, grâce à la force de notre réseau national (suivant les implantations).

## UN PERSONNEL FORMÉ PAR L'INSTITUT ADHAP

Adhap Services® met à votre disposition un personnel compétent qui a suivi une formation adaptée pour le travail à domicile. Toutes nos

assistantes sont encadrées par un professionnel de santé diplômé d'Etat. Nos équipes sont spécialement formées pour collaborer avec tous les intervenants du secteur libéral. Elles travaillent en complète coopération avec les professionnels de santé qui interviennent auprès de la personne (médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, pharmaciens...), en complément des soins infirmiers.

## UN RÉSEAU NATIONAL DE + DE 130 IMPLANTATIONS EN FRANCE

Grâce à l'étendue de notre réseau en France, nos clients peuvent continuer à profiter des prestations d'Adhap Services® sur leur lieu de vacances.

# LA QUALITÉ ADHAP SERVICES®

Il existe en France deux sortes d'agrément qui donnent droit à certains avantages. L'agrément simple et l'agrément qualité délivrés par le préfet du département. Chaque centre Adhap Services® est obligatoirement sous agrément qualité.

## L'AGRÈMENT SIMPLE

Dans le domaine du service à domicile, il est réservé aux tâches ménagères, jardinage, petit bricolage...

## L'AGRÈMENT QUALITÉ

Ce dernier est réservé exclusivement aux structures qui délivrent des prestations à domicile pour les personnes fragilisées (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans au moins, handicapées ou dépendantes). En effet, la nature des prestations fournies, face à ces personnes fragilisées, exige des compétences toutes particulières. Sans l'agrément qualité on ne peut d'ailleurs pas parler de maintien à domicile, mais seulement de service à domicile. L'agrément qualité ouvre droit à des avantages fiscaux liés à l'emploi à domicile : crédit ou réduction de l'impôt sur le

revenu de 50 % des sommes versées (dans la limite d'un plafond de 12 000 € par an). Il fait l'objet de l'arrêté du 24 novembre 2005, fixant un cahier des charges auquel l'organisme demandeur doit se conformer strictement.

## DES CONTRÔLES RÉGULIERS

La qualité des services et de l'organisation Adhap Services® est contrôlée par les services préfectoraux. Parallèlement à cela, et dans le but d'offrir une qualité optimum, les prestations Adhap Services® sont régulièrement contrôlées par le personnel encadrant.



Le réseau Adhap Services® est certifié Qualicert\*



La certification de services Qualicert est la reconnaissance, par un organisme tiers et indépendant, de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel validé par des représentants des associations de consommateurs, des professionnels et des Pouvoirs Publics. Cette certification est attribuée par l'organisme SGS ICS (à l'issue de plusieurs audits sur site). Plus de 50 caractéristiques sont régulièrement contrôlées sur des thèmes tels que l'accueil, le recrutement du personnel, la continuité du service, l'amélioration du service... pour atteindre un niveau de qualité toujours meilleur.

\*Liste des centres certifiés disponible sur [www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

# LA TARIFICATION

## ADHAP SERVICES® SIMPLIFIE LES DÉMARCHES

- Une seule facture en fin de mois
- Aucune cotisation supplémentaire
- Un personnel assuré par nos soins



## NOS PRIX SONT ÉTUDIÉS AU PLUS JUSTE

- ▶ Une étude gratuite des besoins de la personne et un devis personnalisé sont réalisés par un responsable de la structure.
- ▶ Les prestations sont adaptées pour une facture optimisée avec une étude des coûts au cas par cas.
- ▶ Pas de frais de dossier.
- ▶ Pas de charges supplémentaires.

## LES AVANTAGES FISCAUX ET LES AIDES

- ▶ L'agrément préfectoral permet de bénéficier des avantages sociaux et fiscaux en vigueur.
- ▶ Crédit ou réduction d'impôt de 50 % des frais engagés.
- ▶ Possibilité de prise en charge pouvant aller jusqu'à 100 %, APA, caisses de retraite, aide aux personnes handicapées, CESU préfinancé.

## NOS SERVICES GRATUITS

Offerts à toutes personnes ayant recours à l'une de nos prestations :

- ▶ La coordination entre tous les intervenants.
- ▶ La permanence téléphonique 24h/24.
- ▶ L'assistance infirmière (hors soins infirmiers).

## ADHAP SERVICES® : PRESTATAIRE

Le fait d'être un prestataire nous permet d'offrir à nos clients un « service complet ». Ils sont ainsi déchargés 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 la mise en place de l'aide à domicile le plus rapidement possible. Pour cela, nous aidons nos clients à trouver les aides financières qui peuvent leur être accordées en coopération avec les travailleurs sociaux. Parce que nous sommes employeurs de nos assistantes, nous sommes en mesure d'offrir une réelle compétence et une disponibilité constante.

# L'ENGAGEMENT DES ASSISTANTES ADHAP SERVICES®

## LE SERVICE ET LA QUALITÉ

C'est toute la mission de l'assistante Adhap Services®.

## LE PROFESSIONNALISME

L'assistante Adhap Services® reçoit une formation spécifique par l'Institut Adhap. C'est une professionnelle de confiance sur laquelle on peut compter.

## L'ÉCOUTE ET LA DISPONIBILITÉ

Elle établit un vrai dialogue avec la personne chez qui elle intervient. Sa présence est rassurante.

## LA VIGILANCE

Cette qualité lui permet de réaliser pleinement la tâche qui lui a été confiée et de détecter les problèmes que pourrait rencontrer la personne chez qui elle intervient.

## LA RESPONSABILITÉ

Les assistantes Adhap Services® s'engagent à effectuer toutes les interventions prévues dans le contrat, en respectant la fréquence et les horaires déterminés au préalable.

## L'ENTENTE

Les assistantes travaillent en équipe afin d'assurer une réelle continuité dans les interventions.



## L'institut de formation Adhap

Créé par Adhap Services® cet institut propose aux salariés du réseau :

- des formations initiales pour acquérir les méthodes de travail et définir la mission d'une assistante Adhap Services®,
- des formations continues adaptées aux besoins des salariés permettant de valoriser leurs expériences professionnelles.

Chaque module de formation est conçu de manière à ce que le salarié puisse accéder à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) amenant à l'obtention d'un titre ou d'un diplôme.

# ILS ONT FAIT CONFIANCE À ADHAP SERVICES®, ILS TÉMOIGNENT :

## UNE ASSISTANTE SOCIALE



« J'aime travailler avec des structures professionnelles, qui comprennent rapidement la situation et sont capables d'intervenir

efficacement dans des délais très courts, et pour des situations très variées. J'ai trouvé cela chez Adhap Services avec qui j'entretiens des liens de travail très agréables. Leur cahier de liaison permet d'être au courant des prestations apportées. C'est précieux pour nous, pour le bénéficiaire et pour la famille. »

→ Sylvie P. - assistante sociale Saint-Etienne

## UN PHARMACIEN



« Grâce à Adhap Services, j'apporte un service supplémentaire à mes clients. Ils ont réellement le souci de s'adapter aux spécificités de chacun, en essayant de trouver la meilleure solution avec beaucoup de souplesse et de réactivité. »

→ Jean D. - pharmacien - Paris

## UN MÉDECIN



« Il est important de pouvoir rassurer les patients, surtout quand ils deviennent dépendants (de façon ponctuelle ou durable). Eux ou leur famille ont besoin de solutions rapides et adaptées. Je n'ai jamais été déçu par les prestations d'Adhap Services.

Ils travaillent dans un esprit de coordination avec le corps médical (et paramédical). C'est une sécurité pour tous. »

→ Michel G. - médecin généraliste - Toulouse

## UNE INFIRMIÈRE



« Avec Adhap Services, j'ai découvert une structure avec laquelle je peux coopérer pour apporter une réponse globale à mes patients. »

→ Isabelle D. - infirmière libérale - Nantes

## Les Adhap Services®

- ▶ Un professionnel de santé qui évalue vos besoins et contrôle la qualité de nos prestations
- ▶ Un personnel qualifié, formé, diplômé, encadré et salarié par Adhap Services®
- ▶ La coordination avec tous les professionnels de santé choisis par le patient
- ▶ Une prise en charge rapide (pas de liste d'attente)
- ▶ Des horaires d'intervention adaptés à votre rythme de vie
- ▶ Une assistance 7j/7, week-ends et jours fériés compris
- ▶ Une permanence téléphonique 24h/24 pour chaque client
- ▶ UN RÉSEAU NATIONAL qui vous assure une continuité de prestations pendant vos cures, vos vacances, vos déplacements...
- ▶ Une étude gratuite de vos besoins
- ▶ Pas de frais de dossier
- ▶ Crédit ou réduction d'impôt de 50% des frais engagés
- ▶ Des possibilités de prise en charge pouvant aller jusqu'à 100% (APA, PCH, caisses de retraite, mutuelles...)
- ▶ Règlements possibles par CESU préfinancés
- ▶ Des tarifs tout compris, nets de toutes autres charges



# LA CHARTE DE QUALITÉ

## ADHAP SERVICES® S'ENGAGE

**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 à votre écoute 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.

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



***L'assistance d'un professionnel, ça change tout***

