

## **ACCUEIL et SERVICE**

*Par Monsieur Benoît MASUREL  
163, rue de Charenton - 75012 PARIS  
Tél : 01 44 73 87 87 - Fax : 01 44 73 87 79*

Rester vivre à domicile est le vœu de beaucoup de personnes. Afin que ce souhait soit réalisé, une évaluation de l'environnement tant social, familial que géographique est nécessaire.

Un accompagnement régulier des personnes fragilisées permet d'adapter le service proposé à leurs besoins.

Lorsque les premiers handicaps de l'âge apparaissent, la vie à domicile d'une personne handicapée par l'âge ou la maladie devient difficile. Malgré les écueils, liés à l'âge ou à l'environnement, il faut savoir respecter le choix de ces personnes de rester vivre chez elle aussi longtemps que possible.

Depuis plus de 20 ans, l'Association Accueil et Service s'est fixée pour objectif d'apporter sécurité et confort moral à tous ceux qui ont fait le choix de vivre à domicile.

En prenant en compte l'entourage familial, le voisinage, les différents intervenants médico-sociaux, l'association met en place différents services indispensables pour assurer le soutien de ces personnes. Elle assure une présence 24 heures sur 24 pour répondre, parfois dans l'urgence, aux demandes des personnes.

Un service de soutien à l'autonomie de vie au quotidien est mis en place. Il a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes handicapées par l'âge ou la maladie, en les aidant à accomplir les gestes courants de la vie quotidienne : préparation des repas, courses, petit ménage, entretien du linge mais aussi accompagnement à des rendez-vous médicaux ou paramédicaux, des promenades ou des visites d'amitié. Cette activité est assurée par une équipe d'auxiliaires de vie salariés et par une équipe de volontaires et de bénévoles.

### **SOS 3ame Age intervient sous trois formes différentes :**

- Une urgence sociale apporte une aide ponctuelle dans le cadre d'un retour à domicile après une hospitalisation, pour pallier l'absence passagère d'une aide à domicile ou acheter en urgence des médicaments...
- Un service de petits dépannages permet de résoudre les multiples problèmes matériels et techniques que chacun rencontre à domicile et qui ne nécessitent pas le déplacement d'un artisan : petits travaux de plomberie, d'électricité ou de menuiserie; interventions de petits bricolages.
- Adaptation du logement en fonction du handicap de la personne (pose de barres d'appui, rehausse de cuvette de W-C...). Toutes ces interventions sont réalisées par des professionnels salariés qui font partie intégrante de l'équipe d'Accueil et Service.

Un service d'accueil et d'écoute téléphonique, le PRO G, a pour objectif, d'informer, d'orienter et de conseiller, en fonction des situations exposées, la personne âgée elle-même, la famille, l'entourage. Informer sur toutes les questions que l'on se pose dans le domaine gérontologique; orienter sur les différents moyens d'hébergement qui existent; conseiller lorsque se pose ou non le maintien à domicile d'une personne fragilisée.

Il propose un accompagnement permanent lors de toutes décisions à prendre au cours des étapes de l'avance en âge.

En complément de ces différentes actions, Accueil et Service développe depuis plus de 10 ans une écoute personnalisée en fonction des besoins de chacun de ses abonnés, la télé assistance Equinoxe.

Ce système qui fonctionne jour et nuit prend en considération la dimension sociale et humaine de l'aide à domicile. La personne abonnée dispose d'un petit boîtier de télécommande qu'elle porte en permanence sur elle. Par simple pression sur le bouton de ce boîtier, l'abonné entre en communication avec une personne chargée d'écoute et d'assistance. L'appelant est alors immédiatement identifié, la conversation s'engage naturellement, par interphonie, sans avoir à décrocher le téléphone.

En cas d'urgence ou non, et quelle que soit la nature de l'appel, une solution est apportée dans les plus brefs délais. Le chargé d'écoute fait appel à un membre du comité de voisinage, au médecin traitant et le cas échéant au secours d'urgence. Il reste en contact avec l'abonné tout le temps nécessaire pour assurer sa tranquillité. Ce comité de voisinage, constitué autour de chaque abonné, par la famille, les amis ou le gardien, intervient, en fonction des besoins, sur demande de la centrale Equinoxe. Il contribue ainsi à développer une plus grande solidarité.

Ainsi la télé assistance cherche à éviter deux choses : l'incident bénin tournant au drame à cause de l'isolement ou de l'intervention traumatisante des pompiers ou du SAMU et la lente dérive psychologique des personnes souffrant de solitude.

Les chargés d'écoute et d'assistance sont formés à ce travail spécifique auprès des personnes âgées. Ils vont, au-delà de chaque appel, déceler les demandes informulées, les mini-appels au secours, les trop pleins de solitude. Ils écoutent, rassurent, rappellent pour prendre des nouvelles.

Les deux noms indissociables d'accueil et de service expriment l'idéal que poursuivent les différentes équipes depuis plus de 20 ans.

Un idéal fait d'exigences à respecter, d'objectifs à atteindre et de valeurs à défendre.