Vous êtes Assistant(e) De Vie aux Familles pour l’association « à domicile 60 ».

Vous intervenez pour la première fois chez Monsieur FRANÇOIS Claude.

C’est un ancien militaire de carrière, qui fait appel à vos services pour des prestations ménagères. Celui-ci souffre de maux liés à la vieillesse (problème pour se mouvoir et accomplir des gestes simples de la vie quotidienne).

Ses particularités :

* Très autoritaire
* Très ordonné
* Très attaché à ses objets personnels

Vous avez une durée d’intervention de : 1h30 chez monsieur

Lundi Mercredi Vendredi

Vous allez devoir vous imaginez un scénario qui comprend une phase d’accueil, sans perdre le fil rouge de votre intervention

Corrigé :

Prévenir de son arriver : Frapper ou sonner à la porte (si c’est un immeuble interphone)

Monsieur ouvre la porte ou répond à l’interphone :  
Oui c’est pourquoi ?

L’ADVF se présente à Monsieur FRANÇOIS :

Bonjour Mr FRANÇOIS, je me présente, Mr, ou Mme X, je suis Assistant(e) De Vie aux Familles

Monsieur FRANÇOIS :

Et alors !

L’ADVF

Je suis envoyé(e) par l’association à domicile 60 de Compiègne afin de vous aider dans vos tâches ménagères.

Monsieur FRANÇOIS

Effectivement je vous attendais, rentrer (si c’est un pavillon), monter je vous ouvre la porte (si c’est un appartement)

Appartement vous frappez à la porte avant de rentrer au domicile de la personne et vous attendez qu’il vous ouvre ou vous demande de rentrer chez lui.

Une fois rentrer chez monsieur FRANÇOIS si on est dans un appartement : L’ADVF se représente

Bonjour Mr FRANÇOIS, je me présente, Mr, ou Mme X, je suis Assistant(e) De Vie aux Familles

Je suis envoyé(e) par l’association à domicile 60 de Compiègne afin de vous aider dans vos tâches ménagères.

Monsieur FRANÇOIS

D’accord, donc vous allez commencer par laver le sol, le linge et tout le reste sans toucher à ma collection et surtout ne touchez pas à cette vitrine

L’ADVF

D’accord Monsieur FRANÇOIS, je suis là pour répondre à vos attentes, nous allons parler ensemble et définir les tâches que je vais devoir effectuer chez vous

Monsieur FRANÇOIS

Très bien, poser vos affaires sur la chaise contre la table

L’ADVF

Merci monsieur.

Puis-je prendre connaissance des lieux avec vous et voir ce que vous disposez comme matériels et produits d’entretien ? Je n’aimerai pas à devoir vous embêter toutes les 5 mn pour effectuer mon travail.

Monsieur FRANÇOIS

Suivez-moi

Et pendant la visite …

L’ADVF

Possédez-vous un carnet de liaison ?

Monsieur FRANÇOIS

Un carnet de liaison ? c’est quoi un carnet de liaison ?

L’ADVF

C’est un carnet qui nous permet à moi et mes collègues et autre intervenant, de retranscrire les missions, les tâches, effectuer à votre domicile et des informations vous concernant.

Monsieur FRANÇOIS

Je n’en ai pas et je n’en veux pas

L’ADVF

Vous savez monsieur FRANÇOIS, c’est un outil indispensable pour nous, pour vous, pour votre famille, c’est un moyen de discuter entre nous si on ne peut pas se voir, cela me permettait également de faire circuler des informations ou des messages à votre famille si par exemple quelque chose me manquer ou noter des rendez-vous à l’extérieur vous concernant. Votre famille et mes collègues pourrons examiner avec vous, les informations qui seront transmise dedans. C’est aussi pour votre bien-être, que vous n’ayez pas à vous tracasser.

Monsieur FRANÇOIS

Je connais la rigueur, si c’est indispensable, faisons-le ensemble.

L’ADVF

Très bien je suis content que nous puissions le faire ensemble, nous pouvons le compléter et inscrire les informations complémentaires.

Pour commencer, nous intervenons de 8 h 30 à 10 h, est-ce bien les horaires que vous avez demandés ?

Monsieur FRANÇOIS

Oui tout à fait et surtout pas à 8 h 31, moi je commence ma toilette 8 h 30 tapante. Sinon je serais de mauvaise humeur

L’ADVF

Je comprends, je suis également quelqu’un de très rigoureux et qui aime respecter les heures.

Monsieur FRANÇOIS

Si c’est vrai on va s’entendre

L’ADVF

J’espère bien, donc je commencerais par votre linge, puisqu’une machine dure plus longtemps ça me parait normal de commencer par une tournée de linge, si cela vous convient ?

Monsieur FRANÇOIS

Oui, mais surtout faites très attention à mon linge, je tiens à ne pas voir de tâches ou de trou dans mes habits

L’ADVF

Je ferais attention monsieur, tous les produits pour laver le linge se trouve dans la salle de bain ? et vous étendez ou votre linge quand c’est fini ?

Monsieur FRANÇOIS

Les produits se trouvent dans la salle de bain sous le lavabo, en me montrant la pièce et le meuble de son index.

Le linge vous pouvez l’étendre dans la chambre d’ami qui ressemble plus maintenant à un bureau.

L’ADVF

Très bien Monsieur FRANÇOIS, ensuite j’effectuerais du ménage, en commençant par les poussières et le coup de balais partout dans la maison, je nettoierais vos sanitaires en finissant par laver le sol et ensuite j’étendrais votre linge. Cela vous convient-il ?

Monsieur FRANÇOIS

Vous savez moi, tant que tout est remis en place avant votre départ, c’est bien.

L’ADVF

Et avant de partir, je noterais ce que j’aurais fait pendant mon intervention, pour éviter un doublon dans les tâches à effectuer chez vous.

Monsieur FRANÇOIS

Très Bien

L’ADVF

Commençons alors

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sonner,

Bonjour

Prestations

Confirmé, identité de la personne

Présenté la structure

Prendre de ses nouvelles

Le nombre de jours d’intervention chez la personne et le nombre d’heure à réalisé

Installé un climat de confiance

Se laver les mains et mettre sa blouse professionnelle

État des lieux et produit d’entretien et les électroménagers

Ses préférences ses habitudes de réalisation

Faire un planning pour les prochaines interventions

Vérifier la prestation, si on a bien répondu à la demande de la personne

Transmission – demandé si la prestation lui a convenu.

Prendre congé