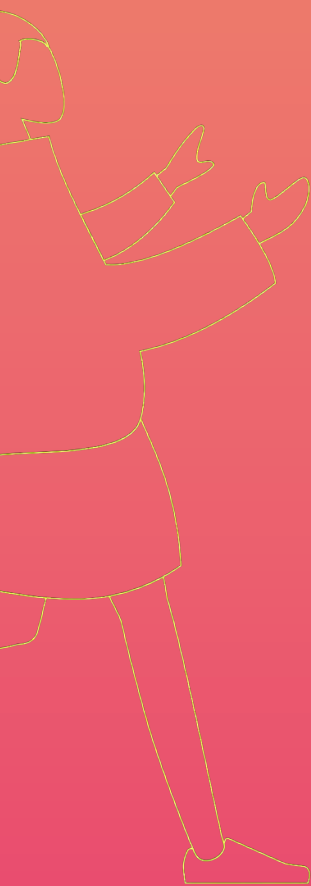


# AIDE À DOMICILE

## RÉFÉRENTIEL SOCLE

DES PRESTATIONS  
D'AIDE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT  
À DOMICILE AUPRÈS  
DE PERSONNES  
ÂGÉES ET  
HANDICAPÉES

ALLIER



# CE RÉFÉRENTIEL A DEUX OBJECTIFS

1

PRÉVENIR LES RISQUES DES INTERVENANTS AU DOMICILE

Il a été rédigé par des représentants de l'ensemble des acteurs du secteur de l'aide à domicile dans l'Allier (évaluateurs, prestataires, financeurs). Il est l'aboutissement d'un processus de travail partagé mené sur plusieurs mois en 2018.

Il détaille les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile au service de la personne accompagnée et de son aidant éventuel.

2

GARANTIR DES PRESTATIONS DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Il en précise le contenu, les modalités-type de réalisation, les savoir-être mobilisés, les conditions minimales requises, les limites d'intervention à ne pas dépasser, les risques et mesures de prévention à prendre.

Écrit ensemble et partagé par tous, c'est un guide pour que chacun appréhende bien les contours des prestations réalisées et leur contexte, respecte les règles et les besoins de tous.

Il permet d'harmoniser les pratiques et de borner l'exercice du métier et de la relation entre personne accompagnée, salarié et structure.

Le respect des choix de vie des personnes accompagnées est un principe fort mais l'attachement à des conditions de travail de qualité et en sécurité doivent compter tout autant pour garantir l'avenir du métier et donc du service.

Les recommandations de ce référentiel s'imposent donc aux personnes accompagnées et aux salariés.

## Les structures suivantes se sont engagées à le mettre en œuvre :

A2micile AZAE

AADCSEA

ADMR

Adom'ici

ADPA - Aide à domicile pour l'autonomie (*Bellerive*)

AFD

Aides services (*Désertines*)

Allier maintien à domicile COVIVA (*Montluçon*)

Allier Services Domicile

AMPAD

Aquadom 63

ASPAH

ASSAP 03

Association AD St-Germain-des-Fossés

Association Aide à domicile C2M

Association Aide à domicile du Bassin de l'Aumance

Association Aide à domicile Nord Allier

BVAD - Bien vivre à domicile

CAPAMAM

CCAS Bourbon-l'Archambault

CCAS Commentry

CCAS Gannat

CCAS MARPA Marcillat

CCAS Nérès-les-Bains

CCAS St-Gérard

CCAS St-Pourçain-sur-Sioule

CCAS St-Yorre

CCAS Varennes-sur-Allier

CCAS Vichy

DOMITYS

La fontaine du Roy Vichy

DOMITYS

Les rives du cher Montluçon

Dom'services Plus (*Dompierre*)

Hurièloise

Résidence OBEO Yzeure

Les jardins du Danube

Résidence St-Privat

Sarl ADAM - ADHAP Services (*Montluçon*)

Solutia (*Montluçon*)

Val de Cher Services

Villavie L'orée des thermes

Viv'aide (*Cusset*)

# ÉDITO

## L'aide à domicile est un vrai métier avec ses richesses et ses contraintes

- C'est un métier noble visant à aider et accompagner des personnes fragilisées, bénéfique pour ces personnes et leur entourage. Les salariés aiment ce qu'ils font et soulignent la richesse de ce que leur travail leur apporte. Pour autant, il connaît des problèmes de recrutement qui impactent l'organisation.
- C'est un métier qui exige des compétences et qualités professionnelles reconnues par différents diplômes et de l'expérience. Tous les intervenants n'ont pas les mêmes qualifications et ne sont pas appelés à effectuer les mêmes actes (aide-soignant, aide médico-psychologique, assistant de soins en gérontologie, accompagnant éducatif et social, auxiliaire de vie sociale, assistant de vie aux familles, employé à domicile, agent à domicile)
- L'utilité sociale de ce métier est évidente : l'aide à domicile permet à chacun de rester chez soi le plus longtemps possible. Mais le domicile, lieu intime et privé, devient aussi le lieu de travail du salarié.

Les personnes accompagnées, bien que dépendant de l'aide à domicile pour rester chez elles, payent une prestation et exigent un certain niveau de service. Elles s'engagent par contrat avec le service d'aide à domicile. Elles expriment leurs habitudes et attentes (d'horaires, de personnel...) sans toujours mesurer les besoins, obligations et contraintes du salarié et de son employeur. Les responsables de structure et les intervenants essaient de respecter au maximum les choix de vie, mais ne peuvent pas, pour des questions d'organisation et de gestion, répondre à toutes les attentes des personnes accompagnées et de leurs familles.

- C'est un métier qui comporte des actes techniques parfois difficiles (manutention, gestes répétitifs, port de charges) et une charge mentale importante (temps d'intervention et de déplacement contraints, horaires fractionnés, temps partiel fréquent...). Des aides techniques et des préconisations en ergonomie peuvent être nécessaires dans les domiciles permettant de soulager certains actes, de faciliter les conditions de travail et d'assurer la qualité de service.

**Nous, gestionnaires et financeurs du secteur, quels que soient nos statuts et nos positions, sommes pleinement conscients de ces réalités.**

**Nous voulons agir avec vous, évaluateurs de besoins, dirigeants de structures, salariés, personnes accompagnées et entourage familial pour maintenir durablement des capacités d'aide à domicile de qualité pour tous.**

# MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS D'AIDE À DOMICILE

Vous avez eu un accord de prise en charge, comment ça marche ?



## ➤ Évaluation et mise en œuvre d'un plan d'aide individualisé

Vous avez eu un accord pour une prise en charge d'un plan d'aide au titre de l'Allocation personnalisée d'autonomie, de la Prestation de compensation du handicap, de l'aide sociale du Département ou de l'action sociale des Caisses de retraite. Le service d'aide à domicile que vous avez choisi réalise une évaluation individualisée à votre domicile afin d'assurer une adéquation de la prestation à vos besoins. Il prend en compte votre demande en favorisant vos souhaits et en assurant une écoute adaptée et discrète. Il établit un devis gratuit. Avant l'intervention, vous devez signer un contrat de prestation auquel est annexé un planning des interventions. Le service établit un plan individualisé d'aide et d'accompagnement en lien avec vous.

## ➤ Prise en compte des risques et mesures de prévention

Chaque prestation peut présenter des risques professionnels pour les intervenants. Les prendre en compte, c'est aussi garantir votre bien-être, votre sécurité et votre confort, lors des prestations ou lorsque vous réalisez vous-même certaines tâches. Le service d'aide à domicile, employeur, a l'obligation d'assurer la sécurité de ses employés et donc de prendre en considération ces risques pour sécuriser les conditions de travail. C'est pourquoi il vous sera demandé si nécessaire d'apporter des modifications à l'aménagement de votre logement (par exemple, ôter un tapis, déplacer un meuble), de fournir du matériel sécurisé, d'utiliser des matériels ou aides techniques adaptés (lit médicalisé...), de ne pas demander l'utilisation de produits ménagers toxiques, de ne pas solliciter les salariés pour des prestations non listées dans ce guide. De plus, il est recommandé de limiter l'ampleur des tâches sur une même intervention.

## ➤ Réalisation du service et suivi

L'intervenant prend en compte les données du jour et les prescriptions particulières en arrivant à votre domicile. Il débute et/ou conclut la prestation en réalisant les formalités administratives demandées. Il a un rôle incitatif pour vous stimuler à participer aux tâches à la mesure de vos capacités. Au besoin, il remonte les informations nécessaires afin d'adapter l'intervention en fonction de l'évolution de votre situation.

## ➤ Le respect des choix de vie

Nous accordons une grande importance au respect de vos choix de vie et les interventions sont réalisées afin de vous permettre de conserver au maximum les conditions que vous souhaitez, dans la limite de leur compatibilité avec des conditions correctes d'exercice du travail des intervenants.

## ➤ Crédit d'impôt

En l'état actuel de la réglementation, les sommes versées au titre des services à la personne ouvrent droit à un crédit d'impôt au taux de 50 % dans la limite précisée par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (le paiement en espèces n'ouvrant pas droit au crédit d'impôt).

# SOMMAIRE

## PRISE EN CHARGE POSSIBLE

	Prestation de compensation du handicap (PCH)	Allocation personnalisée d'autonomie (APA)	Caisses de retraite	
<b>ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION À DOMICILE</b>				p.5
N°1 AIDE À L'ENTRETIEN DU LOGEMENT		●	●	p.5
N°2 AIDE À L'ENTRETIEN DU LINGE		●	●	p.8
N°3 AIDE À LA PRÉPARATION DES REPAS ET COURSES DE PROXIMITÉ	●	●	●	p.10
N°4 AIDE À LA PRISE DES REPAS	●	●		p.12
N°5 AIDE À LA SURVEILLANCE DE PRISE DE MÉDICAMENTS	●	●		p.14
<b>CADRE DE VIE ET SÉCURITÉ À DOMICILE</b>				p.15
N°6 TRAVAUX D'ENTRETIEN INTÉRIEUR			●	p.15
N°7 TRAVAUX D'ENTRETIEN EXTÉRIEUR			●	p.17
N°8 PETIT BRICOLAGE/JARDINAGE			●	p.18
<b>MOBILITÉ ET LIEN SOCIAL</b>				p.19
N°9 ACCOMPAGNEMENT À LA MOBILITÉ	●	●	●	p.19
N°10 AIDE À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	●	●	●	p.20
<b>SOUTIEN PERSONNALISÉ</b>				p.22
N°11 MIEUX-ÊTRE	●	●	●	p.22
N°12 AIDE À LA PERSONNE	●	●		p.23
N°13 ASSISTANCE ADMINISTRATIVE	●	●	●	p.26
<b>VIE QUOTIDIENNE</b>				p.27
N°14 LIVRAISONS			●	p.27
N°15 AIDE AU RÉPIT	●	●		p.28

# À FAIRE

## QUELLE QUE SOIT LA PRESTATION

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### ATTITUDE (COMPÉTENCES, SAVOIR-ÊTRE)

#### 🏠 ACCÈS AU DOMICILE

##### Avoir les clés à disposition/Boîte à clés

- S'assurer de la présence de la personne accompagnée (indispensable)
- Saluer avec une formule de politesse
- Enregistrer la présence sur la télégestion
- Vérifier le cahier de liaison départemental

#### 👁️ OBSERVER

- Échanger avec la personne accompagnée sans être intrusif
- Prendre en compte le degré d'autonomie de la personne accompagnée
- Respecter les attentes exprimées
- Inciter les aidants éventuels à se consacrer à leurs propres activités lorsque les professionnels sont présents au domicile de la personne accompagnée

#### 📋 PRÉPARER

##### Les produits et matériels doivent être fournis par la personne accompagnée

- Chausser des chaussures adaptées
- S'attacher les cheveux
- Se laver les mains
- Porter gants, blouse... selon les tâches à effectuer
- Respecter le protocole d'hygiène avant et après la prestation
- Préparer et rassembler le matériel nécessaire
- Aérer pour la 1<sup>re</sup> intervention de la journée

#### ➤ RÉALISER

- Échanger avec la personne accompagnée
- Stimuler l'autonomie selon les capacités de la personne
- Faire participer la personne accompagnée en fonction de son état et à son rythme : faire faire, faire avec, faire à la place
- Respecter l'intimité et la pudeur de la personne aidée

#### ✔️ FIN DE LA PRESTATION

- Nettoyer et ranger le matériel
- Vérifier le stock de produits
- Mettre en état l'environnement
- Se laver les mains
- Contrôler visuellement l'ensemble de la pièce
- Fermer les volets, veiller à laisser la pièce éclairée, refermer les fenêtres, en fonction de la saison/horaire
- Faire remonter de l'information au responsable du service si nécessaire
- Renseigner le cahier de liaison
- Enregistrer la fin de mission sur la télégestion
- Saluer avec une formule de politesse

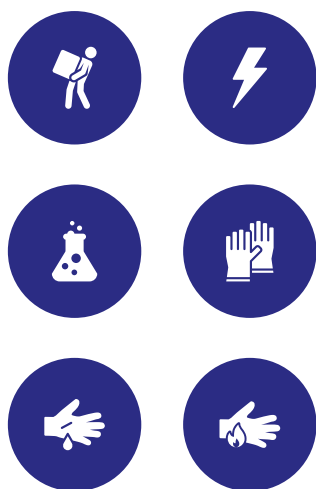
#### ✔️ SÉCURISATION DU DOMICILE

- Refermer soigneusement le logement

# N°1

## AIDE À L'ENTRETIEN DU LOGEMENT

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Entretien des sols dans la limite d'une surface de 50 m<sup>2</sup> : cuisine, séjour, salle à manger, toilettes, salle de bain, chambre et dégagements

#### En complément d'une autre prestation

- › Entretien des toilettes, salle de bain et miroirs
- › Entretien courant des surfaces extérieures des meubles de cuisine (évier, plans de travail et des petits équipements électroménagers) et les surfaces intérieures (four/micro-ondes, réfrigérateur/congélateur)
- › Dépoussiérage des meubles situés dans la cuisine, le séjour, la salle à manger, la chambre ou les toilettes et les dégagements
- › Réfection de la literie et changement des draps
- › Vaisselle : couverts et plats de préparation de la personne accompagnée/de son aidant

SUITE AU DOS →



## SOLS

### OBSERVER

Repérer le type de surface afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser  
Procéder du moins sale au plus sale et du haut vers le bas

### PRODUITS & MATÉRIEL

Aspirateur, balai, eau, seau, balai-serpillière ou frange  
Éviter les serpillières à main

### PRÉPARER

Passer le balai ou l'aspirateur  
Éliminer les déchets

### RÉALISER

Remplir le seau d'eau chaude de préférence, ajouter la quantité de produit recommandé (sauf javel)

Procéder au nettoyage humide en fonction du type de sol - ne pas oublier les coins

Aérer pour sécher

### FIN DE LA PRESTATION

Remettre en ordre la pièce  
Ranger les objets déplacés  
Vider et nettoyer les poubelles

## SANITAIRES & TOILETTES

### OBSERVER

Repérer le type de surface afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser  
Procéder du moins sale au plus sale et du haut vers le bas

### PRODUITS & MATÉRIEL

Produits d'entretien (détartrant, détergent, désinfectant, poudre à récurer, vinaigre blanc)

Utiliser deux éponges/lavettes différentes pour la salle de bain et les toilettes

### PRÉPARER

Secouer les tapis de bain à l'extérieur

Tirer la chasse (pour éviter un risque de réaction chimique en versant un produit alors qu'un autre produit a été mis dans la cuvette, ex : javel) et mettre du détartrant dans la cuvette si nécessaire

### RÉALISER

#### Toilettes

Nettoyer avec un détergent l'extérieur des WC et de la cuvette, le couvercle, la lunette  
Brosser l'intérieur de la cuvette  
Rincer

Désinfecter

#### Salle de bain

Nettoyer baignoire, douche, lavabo toujours de l'extérieur vers l'intérieur puis sécher

Nettoyer les miroirs, le plan de travail et les meubles de haut en bas

Terminer l'entretien par le sol

### FIN DE LA PRESTATION

Remettre en ordre la pièce  
Ranger les objets déplacés  
Vider et nettoyer les poubelles

## SURFACES

meubles de cuisine et équipements électroménagers

### OBSERVER

Repérer le type de surface afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser  
Procéder du moins sale au plus sale et du haut vers le bas

### PRODUITS & MATÉRIEL

Chiffon, éponge ou lavette, lingette

Produits d'entretien (détergent, désinfectant, vinaigre blanc, produit agglutinant poussière)

Seau

Eau chaude

Sac isotherme

### PRÉPARER

Débarrasser les surfaces à entretenir

Mettre les équipements électriques hors tension

#### Réfrigérateur/Congélateur

Sortir les aliments et les déposer dans un endroit frais ou dans un sac isotherme

Vérifier les dates de péremption des produits

Faire attention à la chaîne du froid

### RÉALISER

Procéder au nettoyage des surfaces

#### Four traditionnel

Après avoir laissé le produit agir, rincer puis sécher

#### Micro-ondes

Retirer et nettoyer le plateau et son support. Placer un bol d'eau vinaigrée dans le micro-ondes, faire chauffer 3 min. Rincer, désinfecter puis sécher

#### Réfrigérateur/Congélateur

Nettoyer l'intérieur et les joints, du haut vers le bas. Rincer et procéder de la même manière pour la désinfection. Sécher avec un chiffon propre. Nettoyer l'extérieur.

Ne pas utiliser de couteau ou autre objet pointu pour ne pas percer la paroi

### FIN DE LA PRESTATION

Remettre en ordre la pièce  
Ranger les objets déplacés  
Vider et nettoyer les poubelles



## RÉFECTION DE LA LITERIE

### OBSERVER

Repérer le type de literie afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser

### PRODUITS & MATÉRIEL

Couette, linge de lit propre : housse de couette, draps, alèse, couverture, taies d'oreillers  
Chiffon, détergent

### PRÉPARER

Préparer le linge propre  
Prévoir un endroit pour déposer le linge propre à hauteur

### RÉALISER

Aérer la chambre  
Enlever le linge de lit sale  
Aérer le lit :

- lit standard : entretenir, retourner si nécessaire le matelas (pas à chaque fois - au besoin avec un tiers : stagiaire, membre de la famille ou personne accompagnée, selon le cas)
- lit médicalisé : nettoyer le matelas avec un peu de détergent

Dépoussiérer le cadre de lit  
Placer l'alèse  
Refaire le lit avec du linge propre

### FIN DE LA PRESTATION

Remettre en ordre la pièce  
Ranger les objets déplacés  
Mettre le linge sale dans un bac à linge en dehors de la chambre

## DÉPOUSSIÉRAGE DES MEUBLES

### OBSERVER

Repérer le type de surface afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser

### PRODUITS & MATÉRIEL

Chiffon, éponge ou lavette, lingette  
Produit agglutinant  
Plumeau, escabeau sécurisé

### PRÉPARER

Débarrasser les surfaces à dépoussiérer

### RÉALISER

Procéder au nettoyage des meubles  
Nettoyer les bibelots et les remettre en place  
Veiller à secouer régulièrement le chiffon à poussière à l'extérieur en cas de non utilisation de produit agglutinant

### FIN DE LA PRESTATION

Remettre en ordre la pièce  
Ranger les objets déplacés

## VAISSELLE

### OBSERVER

Repérer le type de vaisselle afin d'adapter la technique, les produits et matériels à utiliser

### PRODUITS & MATÉRIEL

Produit vaisselle, lavette, éponge, tampon à récurer, torchon, brosse, bassine, vinaigre blanc

### PRÉPARER

Rassembler la vaisselle sur le poste de travail  
Réserver un espace pour l'égouttage de la vaisselle

### RÉALISER

Éliminer les déchets  
Laver la vaisselle :

- à l'eau chaude savonneuse, rincer, laisser égoutter puis essuyer

**OU**

- remplir le lave-vaisselle et le mettre en marche s'il est plein

### FIN DE LA PRESTATION

Ranger la vaisselle



### Le bois

L'intervenant à domicile peut approcher le bois nécessaire pour alimenter le moyen de chauffage courant du domicile, dans la mesure où il dispose pour ce faire d'un équipement limitant les risques liés à la manutention (ex. chariot à roulettes...) et dans la limite des besoins journaliers.



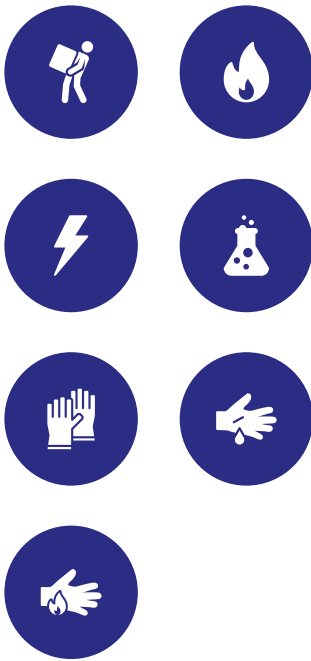
### Les animaux de compagnie (chien, chat)

L'intervenant à domicile peut assister la personne dépendante pour la gestion courante de l'animal de compagnie présent au domicile (changement de litière, mise à disposition d'eau et de nourriture, sortie...) dans la mesure où l'animal ne présente pas de risque d'agression.

# N°2

## AIDE À L'ENTRETIEN DU LINGE

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Repassage, pliage, rangement du linge de la personne accompagnée  
Entretien du linge en machine ou en laverie si absence d'équipement

#### En complément d'une autre prestation

- Tri des textiles et chargement en machine (le linge sera éventuellement sorti et mis à sécher par la personne accompagnée)
- Entretien du linge très sale
- Petits travaux de couture effectués au domicile : boutons détachés, ourlets à faire ou à refaire
- Lavage à la main pour le petit linge (sous-vêtements, collants, bas de contention...) sauf si risque infectieux



## LAVAGE

### OBSERVER

Repérer le type de linge afin d'adapter les programmes de lavage

Si absence d'équipement pour laver le linge, informer la personne accompagnée que le linge devra être nettoyé en laverie automatique

Repérer la laverie la plus proche

### PRODUITS & MATÉRIEL

Produit détachant, produit lessiviel, adoucissant

#### Laverie

Argent en espèces

Panier à roulette pour transporter le linge

### PRÉPARER

Pour gagner du temps à la laverie, trier le linge et/ou pulvériser du détachant, si nécessaire, au domicile

#### Linge très sale

Faire tremper le linge dans une bassine

Désinfecter le linge si nécessaire et/ou appliquer du détachant

Respecter le temps de pose

### RÉALISER

Sélectionner le programme de lavage adapté

Sécher le linge selon la demande de la personne accompagnée : soit à la laverie (sèche-linge) soit à son domicile (séchoir)

### FIN DE LA PRESTATION

Rendre la monnaie le cas échéant

Déposer le linge dans un endroit propre

Ranger le linge (à la demande de la personne accompagnée)

## REPASSAGE

### OBSERVER

Repérer le type de linge afin d'adapter les programmes de repassage

### PRODUITS & MATÉRIEL

Fer à repasser ou centrale vapeur

Table à repasser légère et réglable en hauteur

Eau déminéralisée

### PRÉPARER

Préparer le matériel et organiser le poste de repassage

Trier le linge en fonction du type de textile

Repérer les éventuels travaux de couture (bouton manquant, accroc, ourlet...)

### RÉALISER

Repasser et plier le linge de tout type

Adapter la température du fer à repasser et utiliser la technique appropriée

Mettre sur cintres les chemises repassées

Déposer le linge dans un endroit propre

### FIN DE LA PRESTATION

Ranger le linge (à la demande de la personne accompagnée)

## COUTURE

### OBSERVER

Repérer le type de linge afin d'adapter les techniques

### PRODUITS & MATÉRIEL

Nécessaire à coudre (dé à coudre, fil assorti, bouton assorti...)

### RÉALISER

Procéder aux petits travaux de couture

Plier et ranger le linge refait

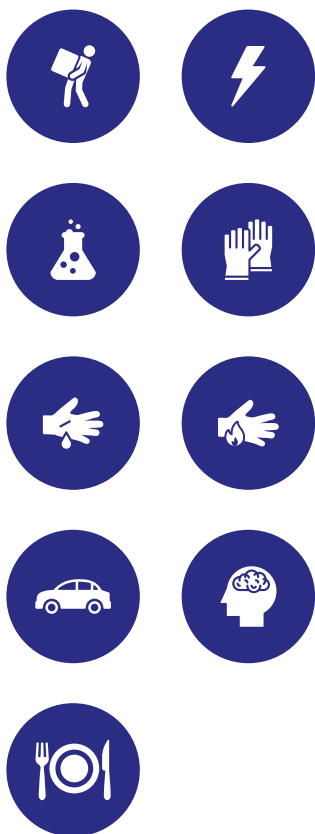
### FIN DE LA PRESTATION

Ranger le linge (à la demande de la personne accompagnée)

# N°3

## AIDE À LA PRÉPARATION DES REPAS ET COURSES DE PROXIMITÉ

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Courses de proximité : courses alimentaires dans les commerces et marchés aux alentours du domicile de la personne accompagnée, en sa présence ou non

Aide à la préparation des repas en privilégiant un menu équilibré

Réchauffage des plats préparés/plateau-repas



## COURSES

### OBSERVER

Repérer les commerces ou marchés à proximité

En milieu urbain, les courses de proximité doivent se faire à pied ou en transport en commun dans un rayon de 500 m max.

En milieu rural, les km parcourus en voiture sont facturés en sus

Le port direct de charges lourdes doit être limité

### PRODUITS & MATÉRIEL

Caddie, panier

Moyen de paiement (hors CB)

### PRÉPARER

Préparer/vérifier la liste des courses avec la personne accompagnée

### RÉALISER

Acheter les provisions

Ranger les courses

### FIN DE LA PRESTATION

Vérifier le stock d'aliments

Le cas échéant, restituer la monnaie et le ticket de caisse

## REPAS

### OBSERVER

Vérifier l'état de l'électroménager

Vérifier systématiquement les produits périssables

Vérifier l'état de propreté du frigo/plan de travail

### PRODUITS & MATÉRIEL

Ingrédients, ustensiles de cuisine, matériel de cuisson

Plats déjà cuisinés, ustensiles de cuisine, matériel de chauffage

### PRÉPARER

Aérer si possible

Prendre en compte le régime alimentaire de la personne accompagnée, l'associer au menu

Préparer les ingrédients et ustensiles

### RÉALISER

Aider la personne accompagnée à préparer le repas (menus classiques – pas de plats trop complexes)

Chauffer les plats

Aider la personne accompagnée à préparer la table (plats, couverts, boisson, médicaments...)

Installer la personne aidée à table

### FIN DE LA PRESTATION

Débarrasser la table, ranger le matériel de cuisine

Nettoyer la plaque de cuisson/le micro-ondes si nécessaire

Faire la petite vaisselle et ranger

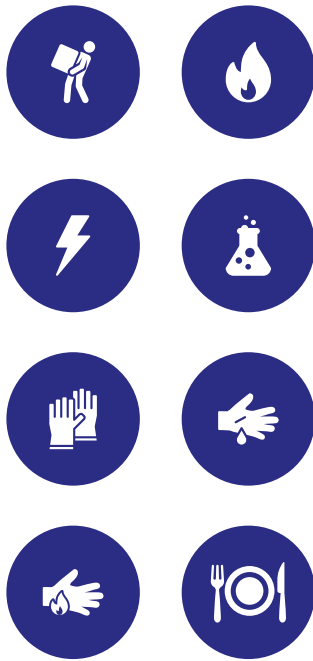
Fermer le robinet de gaz de la cuisinière si nécessaire

Aérer si possible

# N°4

## AIDE À LA PRISE DES REPAS

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Veiller à ce que la personne s'alimente correctement : équilibre des repas et prise des repas

Prévenir la dénutrition et la déshydratation : alerter si la personne ne s'alimente ou ne s'hydrate plus correctement

Aider la personne à prendre ses repas ou la faire manger





## OBSERVER

- Vérifier la propreté de la table et des couverts qui seront utilisés
- Vérifier l'état de l'électroménager
- Vérifier les produits périssables
- Vérifier l'état du frigo et en cas de livraison, s'assurer que les repas soient bien étiquetés avec la date de consommation

## PRODUITS & MATÉRIEL

- Table, chaise
- Assiette, verre, couverts
- Plats, boisson en fonction du repas (petit-déjeuner, midi, soir)
- Espace repas adapté
- Assise confortable et sécurisée
- Évier, éponge, produit à vaisselle ou lave-vaisselle

## PRÉPARER

- Aérer si 1<sup>re</sup> intervention de la journée
- Accompagner la personne à préparer le repas ou à mettre la table (couverts, sel, poivre, eau, dessous de plat...)
- Préparer une jolie table
- Déposer une carafe d'eau et/ou un verre d'eau (ou jus de fruits ou sirop si souhait de la personne)
- Installer la personne confortablement à table
- Veiller à bien relever la personne si le repas est pris au lit

## RÉALISER

- Échanger avec la personne accompagnée sur le menu proposé
- Veiller à la quantité et à la variété de l'alimentation
- Chauffer les plats, surveiller la température et l'adapter au besoin
- Servir le repas et éviter les grosses portions (mieux vaut resservir)
- Servir de l'eau (ou autre boisson), inciter la personne accompagnée à boire de l'eau
- En fonction des capacités de la personne, stimuler la prise de repas, aider la personne à prendre son repas (ex : couper les aliments...), faire manger la personne
- Tout en la motivant, laisser à la personne le temps dont elle a besoin pour prendre son repas (selon ses habitudes, ses capacités fonctionnelles)
- Si vous devez faire manger la personne, s'asseoir à sa hauteur, capter son regard
- Parler à la personne pendant le repas

## FIN DE LA PRESTATION

- Débarrasser et nettoyer la table
- Faire la vaisselle et la ranger (si vaisselle à la main)
- Mettre la vaisselle au lave-vaisselle et le mettre en route s'il est plein, l'indiquer sur le cahier de liaison pour qu'il soit vidé lors de la prochaine intervention
- Balayer, s'assurer de ne pas laisser un sol glissant

### Sécuriser l'environnement

- Installer la personne confortablement
- Laisser un verre et de l'eau à disposition (surtout en cas de forte chaleur)
- Mettre hors tension les appareils électroménagers utilisés, vérifier si le robinet de gaz est fermé
- Vider les poubelles et les sortir lorsque c'est le jour concerné

# N°5 AIDE À LA SURVEILLANCE DE PRISE DE MÉDICAMENTS LORS DE REPAS

## RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



## DESCRIPTIF

Veiller à ce que la personne accompagnée suive bien son traitement

Veiller à la prise des médicaments dans le pilulier préparé par l'infirmier (ou la famille)

### 👁️ OBSERVER

Vérifier que le pilulier est prêt - si ce n'est pas le cas et que la fiche mission prévoit de l'aide à la prise des médicaments, alerter immédiatement le service, la famille, le SSIAD ou l'infirmier. **Ne pas donner de médicaments** (automédication ou médicaments prescrits) **en dehors du pilulier préparé**

Vérifier que la personne ait bien effectué toutes les prises de médicaments précédentes

Si des prises ont été oubliées, alerter le service, la famille, le SSIAD ou l'infirmier et le consigner dans le cahier de liaison et sur le téléphone de télégestion (alerte santé)

Partager les signes repérés : avec l'utilisateur, son entourage, en équipe et avec les partenaires dans le respect des règles de partage d'information

Les signes qui doivent alerter :

- médicaments retrouvés par terre... sur la table, etc.
- plaintes par rapport à certains médicaments (pas bon, trop gros, etc.), rejet du traitement

### ☰ PRODUITS & MATÉRIEL

Pilulier

### 📄 PRÉPARER

Préparer les formes orales de médicaments non prêtes à l'emploi (sachets, formules buvables) au dernier moment, juste avant la prise

### ➔ RÉALISER

Sortir les médicaments et les donner à la personne

Sortir les médicaments de leur emballage si nécessaire (dans ce cas, se laver les mains avant de toucher les médicaments)

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

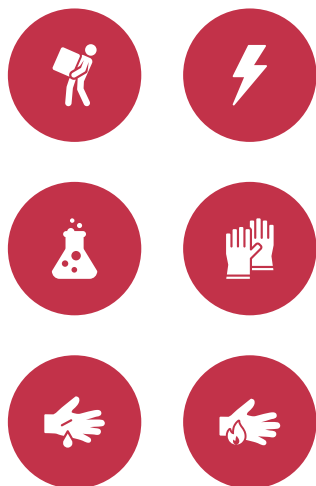
Veillez à bien fermer le pilulier et le ranger à l'endroit convenu avec tous les professionnels et la famille (consigne à porter sur le téléphone de télégestion)



# N°6 TRAVAUX D'ENTRETIEN INTÉRIEUR

(PIÈCES DE VIE)

## RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



## DESSCRIPTIF

Traitement (nettoyage en profondeur) des tapis et moquettes

Entretien des vitres et de leur encadrement

### En complément d'une autre prestation

- Entretien de voilages (décrochage et mise en machine ou déchargement machine et raccrochage)
- Entretien des boiseries
- Entretien des luminaires
- Entretien des intérieurs et dessus d'armoires

**NB** - les gros travaux (lessivage des murs, plafonds, nettoyage de grandes surfaces, désinfection de pièces, assainissement de salubrité, gros rangements...) relèvent d'une prestation spécifique réalisée en général par un agent d'entretien, « homme toutes mains »

SUITE AU DOS →





### 👁️ OBSERVER

**Tapis ou moquettes ou voilages :** repérer le type de textile (laine, synthétique...) pour adapter le produit à utiliser

**Voilages :** vérifier la quantité pour ne pas surcharger le tambour

### ☰ PRODUITS & MATÉRIEL

#### Tapis/moquettes

Aspirateur, shampoineuse, injecteur-extracteur, shampoing à moquette

#### Fenêtres, boiseries, voilages, luminaires, intérieurs et dessus d'armoires

Seau, eau, produits d'entretien, escabeau sécurisé, éponge/lavette, raclette, chiffon, vinaigre blanc, détergent

### 📋 PRÉPARER

Ranger et débarrasser au maximum les surfaces à entretenir

Si besoin, installer l'escabeau de manière sécurisée, vérifier sa stabilité

#### Fenêtres

Déplacer les éléments se trouvant devant la fenêtre

Mettre la serpillière de protection au sol

Mettre le matériel à portée de main

#### Luminaires

Mettre hors tension

*NB - ne peuvent procéder au changement d'une ampoule que des personnels autorisés à le faire par leur employeur, formés à cette intervention et sensibilisés au risque de choc électrique et de chute*

### ➡️ RÉALISER

#### Tapis/moquettes

Éliminer manuellement les plus gros déchets

Aspirer la surface à traiter en profondeur

Shampoiner la surface et respecter le temps de pause

Extraire l'eau avec l'extracteur

#### Fenêtres

Laver du moins sale au plus sale

Laver l'encadrement et la boiserie à l'eau savonneuse, rincer puis sécher

Laver les vitres, rincer, sécher puis lustrer

#### Voilages

Décrocher les voilages des fenêtres et portes

Charger la machine à laver et programmer le type de lavage adapté au type de textile

ou Décharger la machine en fin de cycle, raccrocher les voilages encore humides aux tringles

#### Boiseries et plinthes, luminaires, intérieurs et dessus d'armoires

Dépoussiérer

Laver, rincer et sécher si possible et si nécessaire

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

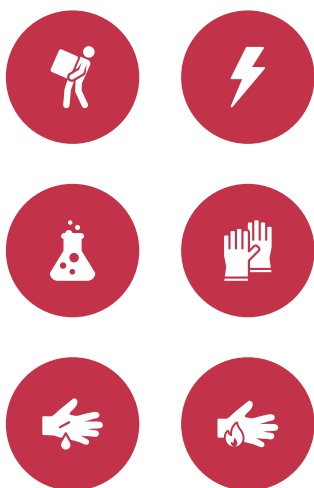
Refermer et vérifier la fermeture des fenêtres

Remettre les luminaires sous tension

# N°7

## TRAVAUX D'ENTRETIEN EXTÉRIEUR

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Nettoyage léger des menuiseries extérieures (volets, portes)

Entretien des accès, terrasses et balcons

**NB** - les gros travaux (entretien complet des volets et porte, gros rangements...) relèvent d'une prestation spécifique réalisée en général par un agent d'entretien, « homme toutes mains »

#### OBSERVER

Repérer les surfaces à entretenir, le type de revêtement pour adapter l'entretien (humide ou sec) et le produit à utiliser

Vérifier qu'il sera possible de rentrer une fois à l'extérieur

#### PRODUITS & MATÉRIEL

Balai, seau, eau, produits d'entretien, balai-serpillière, serpillière, escabeau sécurisé, balayette, raclette, chiffon, vinaigre blanc

#### PRÉPARER

Installer le poste de travail

Déplacer les éléments se trouvant devant la fenêtre

Mettre la serpillière de protection au sol

Installer l'escabeau et vérifier sa stabilité

Mettre le matériel à portée de main

#### RÉALISER

##### Volets/portes

Dépoussiérer l'encadrement et le rebord des fenêtres/les volets/portes avec une balayette

Laver, rincer et sécher l'encadrement extérieur puis la surface des volets/portes/fenêtres

##### Accès/terrasses/balcons

Éliminer les déchets

Procéder à l'entretien humide ou sec selon le type de revêtement

Sécher

#### FIN DE LA PRESTATION

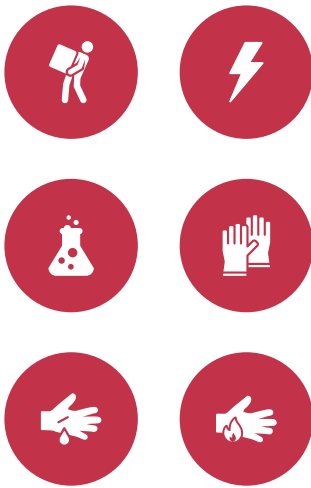
Refermer soigneusement les portes

# N°8

## PETIT BRICOLAGE/ JARDINAGE

(SOUS RÉSERVE QUE LE SERVICE PROPOSE LA PRESTATION)

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Entretien des jardins de façade ne nécessitant pas l'intervention d'une entreprise dédiée : nettoyage des abords des allées d'accès pouvant devenir glissantes ; tonte, désherbage, taille et entretien des haies en vue de libérer les accès

Petit bricolage ne nécessitant pas l'intervention d'un artisan ou d'une qualification particulière et ne dépassant pas 2 heures, exercé dans le cadre d'aménagement et/ou d'entretien au domicile notamment pour assurer la sécurité de la personne dans son habitat (exemple fixation d'un cadre, d'une barre d'appui, montage d'un meuble en kit, changement d'un joint de robinet, remplacement d'une ampoule...)

#### OBSERVER

Repérer les types de travaux à réaliser afin d'en assurer la faisabilité et d'établir un devis

#### PRODUITS & MATÉRIEL

Outils nécessaires à la réalisation des travaux (l'achat de fournitures dédiées peut être effectué dans le cadre d'une prestation course de proximité)

#### PRÉPARER

Rassembler le matériel

#### RÉALISER

Réaliser les travaux demandés et acceptés sur le devis

#### FIN DE LA PRESTATION

Se débarrasser des débris, feuilles, pièces détachées usagées dans les endroits prévus à cet effet



# N°9

## ACCOMPAGNEMENT À LA MOBILITÉ

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Accompagnement de la personne dans ses déplacements pédestres de proximité

Accompagnement de la personne dans ses déplacements véhiculés pour effectuer une démarche [véhicule avec assurance mis à disposition par la personne accompagnée **OU** véhicule de l'intervenant ou du service, auquel cas les kilomètres parcourus sont facturés en sus]

Accompagnement de la personne âgée de 75 ans ou plus pour commander ou utiliser le chéquier « Sortir + » de l'Agirc-Arrco, pour financer un accompagnement à la mobilité

**NB** - ce service ne doit pas se substituer aux transports sanitaires légers ni aux taxis. Il s'agit d'un accompagnement au transport et pas d'un transport seul : il doit faire partie d'une offre globale de prise en charge

#### OBSERVER

« Sortir + » : s'assurer que la personne bénéficie de l'Agirc-Arrco

#### PRODUITS & MATÉRIEL

« Sortir + » : téléphone, accès internet, imprimante, enveloppe, timbre, moyen de paiement

#### PRÉPARER

Canne, déambulateur, chaise roulante

**Déplacement véhiculé** : s'assurer de la bonne tenue de la voiture et de la disponibilité du carburant

#### RÉALISER

Accompagner au bras, à pied à l'aide d'une aide technique ou avec un fauteuil roulant, et/ou en véhicule et sécuriser la personne dans ses déplacements : promenade, visite de voisinage/proches, accompagnement à la réalisation de petites courses (boulangerie, pharmacie) ou RDV (coiffeur, médecin...), conduite à une activité

Tenir compte de l'état de santé de la personne aidée et de son niveau de fatigabilité

Tenir compte des conditions météo

« Sortir + »

Renseigner la personne aidée sur les prestations d'accompagnement à la mobilité et appeler le conseiller « Sortir + »

Reformuler les attentes de la personne aidée

Reformuler les réponses apportées par le conseiller

En concertation avec la personne, commander le chéquier en remplissant et envoyant le formulaire de commande accompagné du mode de paiement

Aider la personne aidée à organiser et planifier les sorties

#### FIN DE LA PRESTATION

Raccompagner la personne

# N°10 AIDE À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

## RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION

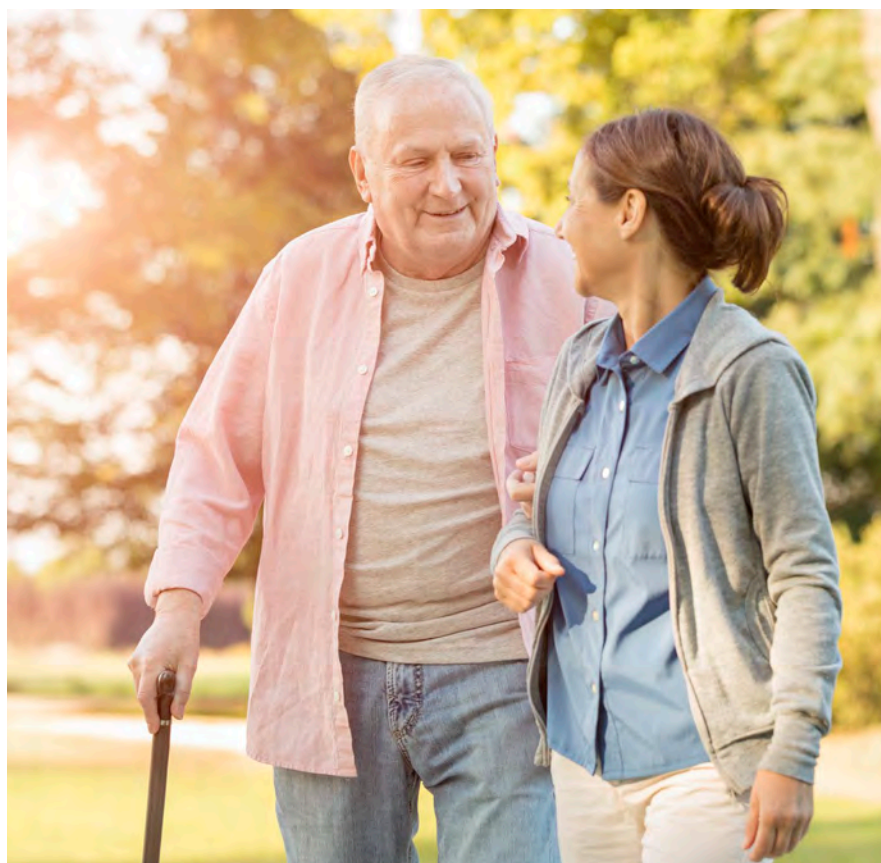


## DESRIPTIF

**Stimulation et accompagnement à des activités** : solliciter et développer l'autonomie de la personne, accompagner la personne à des activités extérieures, faire oublier les soucis du quotidien

**Compagnie** : être une présence pour et au domicile de la personne

**Assistance informatique et internet à domicile** : installation, mise en service du matériel, initiation au fonctionnement matériel et logiciel de base, conseil et dépannage de premier niveau



## STIMULATION ET ACCOMPAGNEMENT À DES ACTIVITÉS

### OBSERVER

L'état d'autonomie de la personne, la perte ou dégradation de celle-ci  
La concentration de la personne

### PRODUITS & MATÉRIEL

Supports pédagogiques  
Jeux de société, cartes, dominos, puzzles, livres...  
Canne, déambulateur, tripode, fauteuil roulant  
Ustensiles de cuisine et aliments, outils de jardin, matériel de couture...  
Véhicule sécurisé et adapté

### PRÉPARER

Rechercher les centres d'intérêt de la personne  
Ajuster la proposition de stimulation à ce qui aura été observé  
Organiser et planifier des activités extérieures (piscine, cinéma, visites culturelles...)

### RÉALISER

Stimuler les fonctions cérébrales et motrices de la personne par divers moyens :

- activités ludiques (puzzles, jeux de société, jeux de cartes, dominos...), intellectuelles (mots croisés, jeux de mémoire, lecture...) ou motrices (étirements, relaxation, marche...)
- ateliers (aide à la mémoire, équilibre et prévention des chutes, cuisine, jardinage, couture...)
- sorties culturelles

Accompagner et participer à l'activité organisée à l'extérieur

### FIN DE LA PRESTATION

Faire un point sur l'intervention réalisée  
Raccompagner la personne à son domicile

## COMPAGNIE

### OBSERVER

L'état de santé de la personne  
L'état psychologique de la personne

### PRODUITS & MATÉRIEL

Chaise, fauteuil auprès de la personne

### PRÉPARER

Créer un contact relationnel avec la personne  
Rechercher les centres d'intérêts de la personne

### RÉALISER

Écouter  
Discuter, échanger  
Surveiller une éventuelle chute, la prise de repas, l'environnement  
Soutenir physiquement et moralement la personne  
Veiller au confort physique et moral de la personne

### FIN DE LA PRESTATION

S'assurer de la sécurité physique et mentale de la personne

## ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET À DOMICILE

### OBSERVER

L'état du matériel  
Rechercher les besoins et attentes de la personne

### PRODUITS & MATÉRIEL

Matériel technologique : ordinateur, souris, clavier, tablette, smartphone, imprimante, prise multiple, logiciels...  
*NB - l'achat des pièces à mettre à disposition peut être effectué dans le cadre d'une prestation complémentaire courses de proximité*

### PRÉPARER

Analyser les connaissances informatiques de la personne  
Fiches explicatives simplifiées pour l'utilisation du matériel

### RÉALISER

Déballer, installer le matériel et le raccorder à une source d'alimentation électrique  
Installer les logiciels permettant le fonctionnement du support informatique  
Réaliser un test de fonctionnement  
Initier au démarrage de l'appareil (ordinateur/téléphone...), au fonctionnement selon les besoins (utilisation d'email, d'internet, de logiciel photo...) et à l'arrêt de l'appareil  
Conseiller à la bonne utilisation du matériel et/ou des logiciels

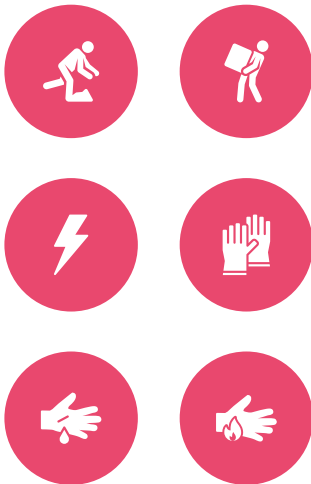
### FIN DE LA PRESTATION

Faire un point sur l'intervention réalisée  
Vérifier les acquis  
Veiller aux branchements et rangement du matériel

# N°11

## MIEUX-ÊTRE

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESSCRIPTIF

Aide à la toilette Gir 5 et 6 : accompagnement de la personne aidée dans la réalisation de sa toilette (dos, pieds et shampoing, toilette buccale)

Aide à la douche/bain Gir 5 et 6 : accompagnement à la douche ou au bain y compris le shampoing et le coiffage

Soins socio-esthétiques : une socio-esthéticienne apporte des solutions individuelles pour apporter du mieux-être et conforter l'estime de soi par des soins corporels (relaxer, masser, maquiller, manucurer)

#### OBSERVER

Accessibilité et hygiène de l'environnement requis pour réaliser la prestation

**Socio-esthétisme/soutien psychologique** : vérifier les besoins et problématiques de la personne pour adapter les interventions

#### PRODUITS & MATÉRIEL

Gants de toilette, savon, serviette, brosse, brosse à dents

Douche ou baignoire adaptée (à porte latérale, avec élévateur, avec rampe d'appui, avec siège, avec tapis antidérapant...)

#### PRÉPARER

Vérifier l'état du matériel

Organiser de manière adaptée le matériel

Réchauffer la pièce, faire couler l'eau chaude si nécessaire

Préparer les vêtements avec la personne accompagnée (respecter ses goûts, adapter à la saison)

#### RÉALISER

Mettre la personne en confiance, assurer son bien-être physique et moral et préserver sa dignité (s'assurer que l'utilisateur est d'accord pour faire sa toilette, ne pas forcer en cas de refus)

Aider la personne au déshabillage

Accompagner la personne dans ses gestes et la stimuler, surveiller et aider

Aider la personne au rhabillage

#### FIN DE LA PRESTATION

Sécuriser la personne dans un bon environnement après la prestation

Vérifier et mettre à disposition les effets personnels (lunettes, appareils auditifs, matériel de téléassistance...)

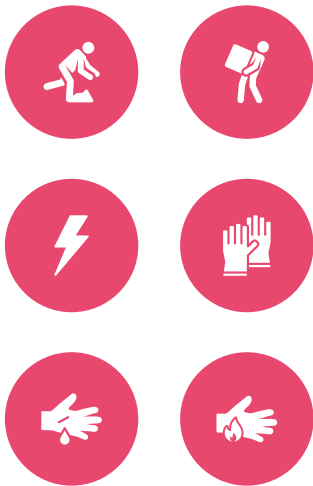
Vérifier la fermeture des robinets



# N°12

## AIDE À LA PERSONNE (GIR 1 À 4)

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESSCRIPTIF

Aide à la toilette non médicalisée

Aide à l'habillage/déshabillage

Aide au change et fonctions d'élimination

Aide au transfert - lever/coucher, aide à la mobilisation





## AIDE À LA TOILETTE NON MÉDICALISÉE

### 👁️ OBSERVER

Réchauffer la pièce si nécessaire  
S'assurer du bien-être et de la satisfaction de la personne  
Accompagner les gestes par la parole

### 📋 PRODUITS & MATÉRIEL

Gants de toilette, savon, serviette, brosse, chaise, tapis antidérapant  
Linge, produits d'hygiène et protections  
S'aider de matériel de manutention et de sécurité pour mobiliser la personne (drap de glisse)

### 📋 PRÉPARER

Accompagner la personne dans ses gestes et la stimuler  
Aider la personne au déshabillage puis recouvrir la personne pour éviter le refroidissement

### ➔ RÉALISER

#### Aide à la toilette au lit

Tourner la personne sur le côté et la mettre en sécurité avec un point d'appui pour laver le dos et les côtés

#### Aide à la douche/au lavabo

Bien veiller à avoir tout le matériel nécessaire et linge à proximité pour éviter de laisser la personne seule dans la douche

Veiller aux bons gestes de la personne aidée  
Débuter par le haut du corps, le dos et le bas du corps et ensuite la toilette intime (débuter par la toilette intime si la personne est souillée) ; rasage

Sécher et essuyer soigneusement pour éviter les irritations

Aider la personne au rhabillage

Peigner, laver les dents, maquiller éventuellement

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

Sécuriser la personne  
Vérifier et mettre à disposition les effets personnels (lunettes, appareils auditifs...)  
Réfection du lit

## AIDE À L'HABILLAGE/ DÉSHABILLAGE

### 👁️ OBSERVER

S'assurer du bien-être et de la satisfaction de la personne  
Accompagner les gestes par la parole

### 📋 PRODUITS & MATÉRIEL

Vêtements de rechange en fonction du moment de la journée  
Effets personnels : lunettes, appareils dentaire et auditif, bas de contention, téléalarme

### 📋 PRÉPARER

Prévoir une chaise  
Prévoir du linge propre, chaussures d'intérieur ou d'extérieur en accord avec la personne ou l'aidant dans le choix des vêtements et en fonction du climat et de sa taille (perte ou prise de poids)

### ➔ RÉALISER

#### En fonction du degré d'autonomie de la personne

Personne autonome : stimuler la personne et l'accompagner si nécessaire

Aide partielle : accompagner en fonction des difficultés en veillant à commencer par la partie non valide pour l'habillage, valide pour le déshabillage

- **habillage** :agrafer le soutien-gorge, remonter le pantalon, lacer les chaussures, mettre les bas de contention ou chaussettes

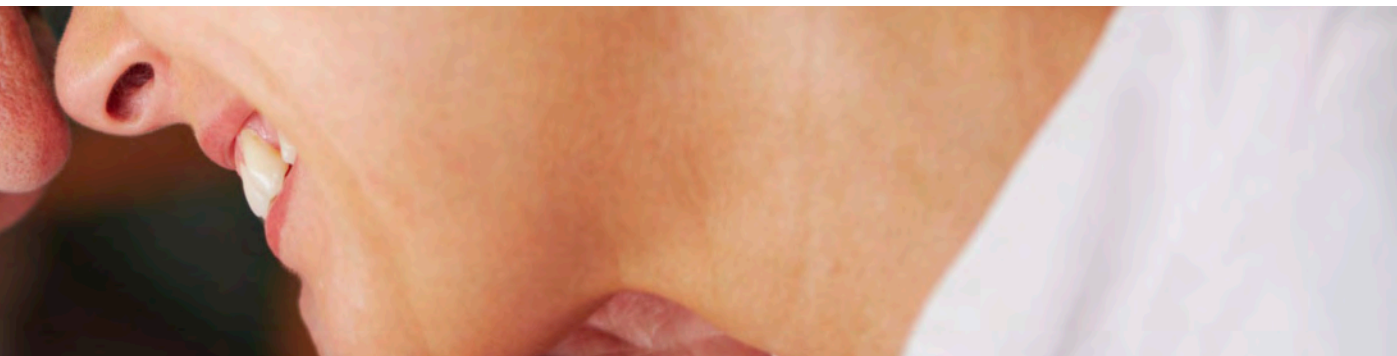
- **déshabillage** : ôter chaussures, chaussettes, enlever bas de contention

Personne non autonome : aide totale à l'habillage en veillant à commencer par la partie non valide pour l'habillage, valide pour déshabillage

Munir la personne de ses effets personnels/les enlever pour la nuit si coucher

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

Sécuriser la personne  
Stocker le linge sale  
Ranger les vêtements de nuit



## AIDE AU CHANGE ET FONCTIONS D'ÉLIMINATION

### 👁️ OBSERVER

S'assurer de l'hygiène du matériel concerné  
S'assurer du bien-être et de la satisfaction de la personne  
Accompagner les gestes par la parole

### 📋 PRODUITS & MATÉRIEL

Matériel de transfert si nécessaire  
Matériel lié à l'élimination (rehausseur WC, fauteuil garde-robe, pistolet, bassin)

### 📋 PRÉPARER

Préparer protection, le cas échéant le linge de rechange

### ➔ RÉALISER

Avec aide technique variable selon le matériel utilisé et le degré d'autonomie de la personne : accompagnement de la personne aux toilettes, aide au déshabillage de la personne, changer la protection  
Petite toilette intime si nécessaire

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

Sécuriser la personne  
Assurer l'hygiène du matériel utilisé (désinfecter le matériel) et évacuer les déchets

## AIDE AU TRANSFERT LEVER/COUCHER AIDE À LA MOBILISATION

### 👁️ OBSERVER

Tenir compte de l'état de santé de la personne aidée et de son niveau de fatigabilité  
Pour les déplacements extérieurs, tenir compte des conditions météo  
S'assurer du bien-être et de la satisfaction de la personne  
Accompagner les gestes par la parole

### 📋 PRODUITS & MATÉRIEL

Aides techniques si nécessaire (lève-personne, verticalisateur, drap de glisse ou planche de glissement, disque de transfert...)  
Canne, déambulateur, fauteuil roulant, chaussures adaptées  
Moyen de transport

### 📋 PRÉPARER

Préparer le matériel adapté si nécessaire

### ➔ RÉALISER

#### Avec aide technique

Accompagner la personne en utilisant le matériel adapté

#### Sans aide technique

Accompagner et stimuler la personne dans le lever/coucher ou les déplacements, surveiller ses mouvements

### ✅ FIN DE LA PRESTATION

Mettre en charge le matériel médicalisé

# N°13

## ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

Aide au classement des documents (papiers ou dématérialisés)

Accompagnement aux démarches administratives pour faciliter la compréhension et le contact (la gestion budgétaire et de tout document entraînant un engagement de la personne, type contrat d'assurance est exclue de la prestation)

#### OBSERVER

Observer la logique de classement de la personne aidée afin de ne pas perturber son organisation

#### PRODUITS & MATÉRIEL

Documents à classer, classeur, ordinateur, scanner, chemise, sous chemise, stylo, feutre...

#### PRÉPARER

Démarches administratives : voir les éléments à traiter (pas de document entraînant un engagement : contrat d'assurance, acte notarié...) et les moyens de communication

#### RÉALISER

**Aide au classement :** en fonction de la demande de la personne

Classer les documents par émetteur, par type de courrier, par ordre chronologique

Créer des dossiers et des sous-dossiers

Évacuer les documents devenus inutiles (après accord de la personne accompagnée)

**Aide aux démarches :** en fonction de la demande de la personne

Expliquer la procédure à suivre pour les formalités administratives

Prendre contact avec les organismes

Aider à la rédaction des correspondances courantes

Envoyer les courriers



# N°14

## LIVRAISONS

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESSCRIPTIF

Livraison et retrait de colis, courses et commandes : récupérer, commander\* et livrer les courses ou colis au domicile : alimentation, produits d'entretien, médicaments, journaux, livres, pressing...

\***NB** - la commande de courses ne fait pas partie des prestations de suivi à la personne ouvrant droit à déduction fiscale

#### ☰ PRODUITS & MATÉRIEL

Moyen de paiement, bon de retrait, pièce d'identité, procuration, ordinateur

#### 📄 PRÉPARER

Prendre connaissance de l'ordre de mission afin d'adapter le matériel nécessaire

#### ➤ RÉALISER

**Récupération de colis/courses** : se munir d'une procuration, de la pièce d'identité de la personne et du bon de retrait, récupérer le colis/courses, payer le cas échéant

**Commande de courses** : prendre connaissance de(s) l'élément(s) à acheter, commander en ligne ou sur catalogue

**Livraison** : livrer le colis au domicile et ranger les éléments en fonction de la demande de la personne aidée

#### ✔ FIN DE LA PRESTATION

Remettre à la personne accompagnée la liste de la commande, le bon de livraison, la facture portant la mention acquittée...



# N°15

## AIDE AU RÉPIT

### RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION



### DESRIPTIF

L'aide au répit permet aux proches aidants d'une personne en perte d'autonomie de se reposer ou de dégager du temps sans culpabiliser ou s'inquiéter, de se socialiser, d'être soutenus en les suppléant auprès de la personne accompagnée.

La loi donne une définition du proche aidant. Il s'agit : du conjoint, du partenaire avec qui la personne en perte d'autonomie a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, d'un parent, d'un allié ou d'une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables comme un voisin ou un ami qui lui apporte son aide pour une partie ou la totalité des actes de la vie quotidienne de manière régulière et à titre non professionnel.

#### OBSERVER

Évaluer préalablement la situation prenant en compte la perte d'autonomie de la personne accompagnée, la situation de l'aidant

Observer le comportement de la personne accompagnée afin de répondre à ses besoins lors de l'absence de l'aidant

Établir une relation de confiance avec l'aidant et la personne accompagnée

Prendre connaissance de l'environnement de vie de la personne accompagnée, des aides techniques, des consignes en cas de besoin (personnes à joindre en cas de problème, numéros secours...)

#### PRODUITS & MATÉRIEL

Aide technique permettant la réalisation de la prestation en fonction du degré de dépendance de la personne accompagnée : activités, livres, jeux...

#### PRÉPARER

Recueillir les attentes de l'aidant, évaluer les besoins de la personne accompagnée et ses potentialités

Recueillir l'avis de l'aidant sur les activités et prestations proposées à la personne accompagnée

Établir avec l'aidant les besoins à couvrir lors de l'intervention

Préparer le départ de l'aidant

Valoriser le travail accompli par l'aidant

#### RÉALISER

##### Garde, surveillance

Mettre la personne en confiance, assurer son bien-être physique et moral et préserver sa dignité

Être à l'écoute

Accompagner la personne dans ses gestes et la stimuler, surveiller et aider

Selon les situations, intervenir pour transférer la personne, l'aider à ses fonctions d'élimination, l'aider pour la prise de ses repas (voir fiches dédiées)

#### FIN DE LA PRESTATION

##### Information dans le cahier de liaison

##### Relais d'information avec l'aidant et la personne accompagnée (si possible)

Anticiper la prochaine intervention

Prendre un temps avec l'aidant pour évaluer sa situation (détecter une situation de détresse, d'épuisement)

Orienter l'aidant vers d'autres dispositifs si nécessaire (atelier prévention, café des aidants)

Si besoin, remonter l'information à son responsable



# IDENTIFICATION DES RISQUES | MESURES DE PRÉVENTION



## Présence animale

- Isoler l'animal et demander s'il est vacciné



## Chutes de plain-pied (sol encombré, surfaces humides, neige...) et de hauteur (lavage des vitres, rangement dans les placards...)

- Matérialiser les nez de marche
- Placer des poignées et des barres d'appui
- Veiller à maintenir le sol sans encombrement
- Fixer les tapis
- Avoir du matériel autobloquant
- Porter des chaussures adaptées (fermées et antidérapantes)
- Entretenir le sol dès qu'il est sale pour éviter de glisser
- Prévoir des aides techniques (tapis antidérapant, barre d'appui...)
- Utiliser un escabeau stable et en sécurité
- Organiser le déneigement
- Adapter l'organisation du travail si le sol est mouillé (prévoir temps de séchage)



## Manutentions manuelles Sollicitation des articulations

- Limiter les poids à porter, notamment plus de 8 kg
- Utiliser des aides techniques et du matériel adapté (chariot, seau avec système combiné d'essorage, raclette avec manche télescopique pour les vitres...)
- Demander du matériel léger et une table réglable en hauteur pour le repassage
- Laver le linge : si absence d'équipement pour laver le linge, informer la personne accompagnée que le linge devra être nettoyé en laverie automatique
- Utiliser des aides techniques adaptées au degré de dépendance de la personne accompagnée pour sa mobilisation
- Solliciter/stimuler la personne en fonction de ses capacités
- Limiter la fréquence des actes (privilégier l'alternance des tâches)
- Limiter les tâches à ce qui correspond à l'activité quotidienne du bénéficiaire



## Incendie/explosion

- Vérifier que le gaz est coupé et les boutons de la gazinière en position arrêt
- Ne pas mélanger les produits chimiques
- Ne pas approcher de flammes à proximité des bouteilles d'oxygène



## Électrique

- Utiliser en amont la grille de repérage des risques ED4298
- Signaler les appareils et prises défectueux/abîmés (vétustes, fils dénudés) et ne pas les utiliser
- Demander de faire les réparations nécessaires



## Chimique

- Porter des protections individuelles (gants à manchette, blouse, lunettes, masque)
- Se former/se sensibiliser aux risques liés aux produits
- Ne pas mélanger les produits
- Lire le mode d'emploi et les étiquettes des produits utilisés
- Développer l'entretien écologique
- Se laver les mains après avoir enlevé les gants
- Aérer le logement



## Biologique

- Porter des protections individuelles (gants à manchette, blouse, lunettes, masque)
- Vérifier la validité de ses vaccinations
- Ne pas toucher les déchets de soin
- Veiller à ne pas être en contact direct avec du linge souillé
- Se laver les mains après avoir enlevé les gants
- Aérer le logement



## Coupures, piqûres

- Veiller à une bonne organisation du poste de travail
- Utiliser du matériel en bon état de fonctionnement et adapté à la tâche
- Utiliser des gants pour faire la vaisselle, le jardinage
- Utiliser des dés pour faire de la couture



# IDENTIFICATION DES RISQUES | MESURES DE PRÉVENTION



## Brûlures

- Vérifier l'état des matériels et être vigilant dans les manipulations
- Utiliser des maniques pour les plats chauds
- Vérifier l'état du fer à repasser, poser le fer sur un support stable, ne pas laisser traîner le cordon d'alimentation électrique dans le passage
- Vérifier que le gaz est coupé et les boutons de la gazinière en position arrêt



## Exposition au tabagisme passif

- Interdire de fumer en présence du salarié
- Aérer



## Routier

- Avoir un véhicule adapté et entretenu
- Signaler toute défaillance sur le véhicule de la personne accompagnée
- Prendre en compte les temps de déplacement pour l'organisation des tournées
- Équiper les véhicules de pneus hiver
- Se (re)former/se sensibiliser sur la conduite et la sécurité routière
- Se sensibiliser au respect du code de la route



## Contraintes organisationnelles et psychosociales (violences, stress, confrontation à la maladie, à la fin de vie, travail isolé, manipulation d'argent...)

- Alerter la hiérarchie sur toute forme d'agression
- Se former spécifiquement à la gestion des risques psychosociaux dans le secteur médico-social
- Échanger : groupe de paroles, heures de coordination, échange de pratiques, entretien d'évaluation professionnel
- Ne pas utiliser la carte bancaire, ni le chéquier sans ordre si la personne accompagnée n'est pas présente. Limiter l'utilisation d'argent liquide appartenant à la personne accompagnée : privilégier une convention d'achat avec le magasin pour le règlement mensuel de la facture. À défaut, remettre les tickets de caisse à la personne et tenir un cahier de comptes



## Réaction physique anormale (sommolence, allergie...) du salarié

- Alerter le médecin si un problème particulier se déclare
- Alerter le référent disponible en cas de problème/astreintes (l'AAD peut joindre quelqu'un du service)



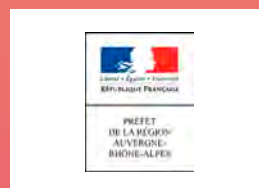
## Intoxication/fausse route/allergies de la personne accompagnée

- Alerter le médecin si un problème particulier se déclare
- Alerter le référent disponible en cas de problème/astreintes (l'AAD peut joindre quelqu'un du service)
- Respecter les règles d'hygiène et de conservation des aliments, de la chaîne du froid, de propreté du frigo et du plan de travail
- Prendre en compte les régimes alimentaires liés à une pathologie
- Privilégier l'alimentation mixée si nécessaire
- Se former/se sensibiliser aux risques de fausses routes
- Se former/se sensibiliser aux menus spécifiques et adaptés
- Fermer le robinet de gaz après chaque utilisation
- Aérer le logement



## Réaction à la prise de médicaments

- Se former sur les principaux facteurs de risques liés à la prise des médicaments (iatrogénie médicamenteuse, non observance, etc.)
- Inscrire cette thématique dans le plan de formation
- Organiser régulièrement des temps d'échange notamment pour la diffusion des recommandations de bonnes pratiques professionnelles à la consommation médicamenteuse
- Ne pas déconditionner ou fragmenter les médicaments
- Être vigilant sur les pathologies qui nécessitent des horaires ou conditions de prise de médicaments très précises (Parkinson, diabète, cardio-vasculaire)



Un programme de la Carsat Auvergne pour le secteur de l'aide à domicile

L'intégralité de ce document est accessible sur [www.referentiel-aideadomicile.fr](http://www.referentiel-aideadomicile.fr)