



COMPRENDRE LES DÉTERMINANTS DU GESTE PROFESSIONNEL DANS L'AIDE À DOMICILE



La bénéficiaire est physiquement très dépendante, peu active et peu mobile. Elle a besoin d'aide pour manger.

L'intervention de l'aide à domicile est limitée à deux heures par jour, incluant courses, ménage, cuisine et aide aux repas, aide à la toilette.

La professionnelle est une auxiliaire de vie sociale diplômée et expérimentée. Elle connaît bien cette bénéficiaire.

La bénéficiaire est mal installée, elle est penchée dans son fauteuil, en l'absence de fauteuil médicalisé. L'auxiliaire de vie est de ce fait mal installée aussi, accroupie et en torsion, avec les bras levés.

L'AVS est satisfaite de son intervention, la bénéficiaire a pu manger avec plaisir une alimentation diversifiée, facteur de bonne santé. Cependant, l'AVS manque de temps pour faire des plats nécessitant un peu de préparation, et pour donner à manger calmement à la bénéficiaire.

Pour plus d'informations sur cette situation :

➤ **Fiche illustrée B « Comprendre les facteurs de TMS dans l'aide à domicile »**



A partir de cette situation, que peut-on repérer comme contraintes et points d'appui ?

| Familles de déterminants | Contraintes | Points d'appui |
|---|--|---|
| Modalités de financement | <ul style="list-style-type: none">➤ Plan d'aide limité à 2h par jour alors que la personne est très dépendante | |
| Organisation du travail | | <ul style="list-style-type: none">➤ Réunions d'équipes une fois par mois qui permettent d'échanger sur les difficultés et de partager des solutions |
| Espace, locaux | <ul style="list-style-type: none">➤ Contraintes dépendant de l'état du logement de la bénéficiaire | <ul style="list-style-type: none">➤ Domicile : cadre personnel rassurant pour la bénéficiaire. |
| Matériel, aides techniques | <ul style="list-style-type: none">➤ Mobilier mal adapté pour le niveau de dépendance de la bénéficiaire | |
| Relations avec les bénéficiaires | <ul style="list-style-type: none">➤ Situation de dépendance physique, pertes de mémoire, dégradation progressive | <ul style="list-style-type: none">➤ L'AVS intervient depuis plusieurs années auprès de cette bénéficiaire et la connaît bien➤ Retours positifs de la bénéficiaire sur l'aide apportée |
| Relations avec l'environnement de l'utilisateur | | <ul style="list-style-type: none">➤ Bonnes relations avec la famille de la bénéficiaire |
| Prescription, consignes | <ul style="list-style-type: none">➤ Diversité de missions à accomplir en un temps limité | |
| Organisation du collectif de travail | | <ul style="list-style-type: none">➤ Plusieurs aides à domicile interviennent auprès de cette bénéficiaire : elles disposent d'un cahier de liaison et peuvent échanger sur cette situation lors des réunions mensuelles |
| Maîtrise du geste professionnel, conditions d'acquisition des compétences | | <ul style="list-style-type: none">➤ Expérience de l'AVS➤ Formation continue régulière |



Après cette analyse, quelles pistes d'action se dégagent ?

L'analyse des contraintes et points d'appui permet d'identifier deux types de pistes d'actions :

- réduire les contraintes ;
- renforcer les points d'appui.

RÉDUIRE LES CONTRAINTES : QUE PEUT-ON METTRE EN PLACE ?

Demander au Conseil départemental une révision du plan d'aide. Faire intervenir le médecin traitant pour évaluer l'évolution de l'état de dépendance de la bénéficiaire.

Demander au médecin traitant une prescription médicale pour un fauteuil mieux adapté pour les repas.

Associer la famille à ces demandes.

Mener une réflexion sur ce qui peut être délégué à d'autres parmi les missions prescrites : livraison des courses, aide de la famille...

RENFORCER LES POINTS D'APPUI : QUE PEUT-ON METTRE EN PLACE ?

Lors des réunions d'équipes, formaliser les temps d'échanges sur les difficultés rencontrées.

- Fixer un temps minimal pour ces échanges, formaliser une liste de questions à poser lorsque des difficultés sont évoquées, former l'encadrement de proximité à l'analyse de ces situations...

Formaliser des points d'étape réguliers avec la famille sur la situation de la bénéficiaire.

Prévoir un temps d'explication sur l'importance des transmissions écrites avec les remplaçants ou les salariés nouvellement affectés à des interventions auprès de cette bénéficiaire.

Informers les salariés régulièrement sur l'enjeu de faire remonter les difficultés qu'ils rencontrent, y compris par écrit (notes d'information avec les bulletins de salaires ou avec les plannings du mois...).