

Les fondamentaux de l'aide à domicile

Table des matières

I. Le domicile : lieu privé et lieu de travail des intervenants à domicile	3
A. Intervenir au domicile de la personne	3
1. La première fois	3
2. Les bonnes pratiques professionnelles	4
II. Exercice : Quiz	5
III. La nécessaire distance professionnelle	6
A. Les risques du travail auprès de la personne dépendante.....	6
B. Trouver la juste distance professionnelle	7
C. Les bonnes pratiques professionnelles.....	8
IV. Exercice : Quiz	9
V. Vie privée, intimité, habitudes, cultures : respecter les personnes aidées	10
A. Des notions très proches.....	10
B. Les bonnes pratiques de l'intervenant à domicile	11
VI. Exercice : Quiz	12
VII. Repérer les attentes et les besoins des clients et s'adapter à leurs priorités	13
A. Repérer les attentes et les besoins du client.....	13
B. S'adapter aux priorités.....	14
VIII. Exercice : Quiz	15
IX. Essentiel	16
X. Auto-évaluation	17
A. Exercice	17
B. Test.....	17

I. Le domicile : lieu privé et lieu de travail des intervenants à domicile

Contexte

Le responsable de secteur services à la personne coordonne et encadre des professionnels de l'intervention à domicile. Pour ce faire, il transmet à ses équipes les fondamentaux de l'aide à domicile, en termes de valeur, de posture et de recommandations liées aux pratiques professionnelles.

Nous allons aborder plusieurs notions et concepts essentiels à connaître car au cœur des dispositifs des services à la personne. Ils sont accompagnés de "conseils de pro" à décliner et diffuser aux équipes d'intervenants.

Le responsable de secteur services à la personne coordonne et encadre des professionnels de l'intervention à domicile. Pour ce faire, il transmet à ses équipes les fondamentaux de l'aide à domicile, en termes de valeur, de posture et de recommandations liées aux pratiques professionnelles.

Nous allons aborder plusieurs notions et concepts essentiels à connaître car au cœur des dispositifs des services à la personne. Ils sont accompagnés de "conseils de pro" à décliner et diffuser aux équipes d'intervenants.

A. Intervenir au domicile de la personne

Fondamental Le RSSP, centre de décision

Le RSSP représente le centre de décision des prestations mises en place et des activités que doivent mener les intervenants. Il est le responsable de l'organisation du bon déroulement des interventions à domicile, il a un rôle d'encadrement de l'équipe à laquelle il délègue des prestations selon un planning établi et il doit gérer les activités de manière à respecter les attentes et les besoins de la personne en demande. Le RSSP doit également savoir réagir aux différents dysfonctionnements ou incidents en lien avec les diverses situations lors des interventions. Il lui appartient de décider rapidement et de manière adaptée en proposant des actions de correction ou d'adaptation face aux situations complexes. Cependant, le RSSP n'est pas le centre de décision unique : ses décisions sont en lien avec la stratégie, les valeurs de la structure qui émane de la hiérarchie et à laquelle il doit adhérer.

1. La première fois

Vous coordonnez des aidants professionnels qui vont parfois intervenir pour la première fois au domicile de la personne qui va être aidée pendant quelques heures, quelques jours.

Comment se comporter ?

La notion de domicile : on parle de maison en général, un terme commun qui désigne l'endroit où quiconque séjourne en sécurité, à l'abri des dangers, des intempéries, des regards, un lieu qui protège.

Peu importe la taille, le confort, le niveau économique de l'aidé, cet espace fait partie intégrante de sa vie. C'est là que sont amassés les souvenirs de toute une vie.

Le domicile appartient à l'histoire de la personne et raconte en même temps son histoire.

En tant que responsable de secteur, vous serez amené à centraliser les situations complexes que rencontrent les membres de votre(vos) équipe(s) :

Si c'est une première intervention, la personne a fait appel à votre service car elle s'inscrit dans une dépendance qui ne lui permet plus de réaliser certains gestes de la vie quotidienne, comme entretenir son logement, préparer ses repas ou effectuer ses soins d'hygiène. Cette décision de recourir à une aide peut être le choix de la personne ou celui d'un membre de sa famille : la différence est importante car elle détermine la façon dont l'intervenant sera accueilli. Dans l'idéal, et autant que faire se peut, le RS accompagnera l'intervenant lors de sa première intervention au domicile. Cela permettra une présentation en bonne et due forme, rassurera les deux parties et donnera une bonne image du professionnalisme de la structure.

Conseil Les intervenants à domicile

Ainsi ne pas dire : « *Je viens faire votre toilette car votre fille pense que vous n'êtes plus capable de vous débrouiller toute seule !* »

Dire plutôt : « *Je suis là pour vous aider, vous apporter du confort et vous soulager dans certaines tâches, etc. Vous allez m'expliquer ce que vous attendez de moi ainsi je m'adapterai à vos souhaits.* »

- Si l'aidant intervient pour la première fois au domicile à la suite de ses collègues, l'idée de l'aide est acceptée mais il sera « *nouveau* », alors il devra recueillir et respecter les attentes de la personne. Un appel de la part du RS au bénéficiaire pour le prévenir, en amont de la prestation du nouvel intervenant, facilitera son acceptation et renforcera l'image positive de la structure aux yeux de la personne aidée.
- Le domicile de la personne s'ouvre à une aide extérieure demandée mais c'est une première fois. Elle peut être gênée par ce qu'elle perçoit comme une intrusion dans sa sphère privée. La gêne peut venir du fait que le domicile est petit, en désordre, peu confortable.

Elle va craindre le premier regard, le jugement porté ou une expression de visage qui laissera penser que l'on est, déçu ou pire stupéfait par ce qui est vu.

Conseil Les intervenants à domicile

Pas de réflexion spontanée ni jugement : Vous ne direz pas « *Oh quel désordre, je vais ranger* » ou « *On ne m'avait pas prévenu que c'était si petit.* »

Respectez un temps pour établir une relation de confiance avec l'aidé.

Laissez-lui le temps aussi de vous faire découvrir son lieu de vie sans faire preuve de trop d'empressement, etc. La première fois est essentielle pour la suite de vos interventions et la qualité du travail que vous aurez à effectuer.

Une fois les premières minutes passées, la personne peut suivre partout l'intervenant de crainte qu'il ne modifie son cadre de vie, surveiller car inquiète et soupçonneuse. Elle peut à l'inverse offrir un café et montrer des photos, des souvenirs, qui illustrent sa vie passée. Il convient d'accepter cette convivialité, même si le temps est compté et le travail programmé, pour créer ainsi une relation courtoise et bienveillante qui facilitera non seulement les rapports aidé/aidant mais aussi les futures interventions.

N'oubliez pas que parfois, l'intervenant est la seule personne rencontrée au cours de la journée !

2. Les bonnes pratiques professionnelles

Rappel

Le domicile est considéré comme la sphère privée, intime de la personne. À aucun moment, l'intervenant ne doit se considérer comme chez lui et se comporter comme l'occupant des lieux. Le domicile est à la fois lieu privé et lieu de travail. Il faut garder une distance dans ce sens !

Les règles à respecter, destinées à éviter toute crispation :

- Aucun jugement ne sera porté,
- L'intimité de la personne sera respectée,
- Aucun objet, ni meuble ne sera déplacé sans recueillir l'approbation de la personne. Si pour des raisons de sécurité, cela est plus adapté, il faut prendre le temps de l'expliquer,
- Les habitudes de vie seront prises en compte lors de toute intervention,
- Une attitude professionnelle juste, c'est le respect, l'écoute, le dialogue, la bienveillance et l'empathie,
- L'efficacité passe par l'échange.

Conseil Les intervenants à domicile

Les écueils à éviter sont :

- L'ingérence et la prise de pouvoir au domicile,
- Faire son travail de façon « *mécanique* » sans se soucier du ressenti de la personne,
- Bouleverser les habitudes.

Complément

Exemple de dialogue pour la première fois

« Bonjour Madame C. Je m'appelle Judith, je suis envoyée par l'association XXX. C'est la première fois que j'interviens chez vous, je suis là pour deux heures.

- Comment allez-vous ce matin, avez-vous passé une bonne nuit ? (**bienveillance**)
- Vous voulez bien me faire visiter votre domicile pour que j'apprenne à me repérer ? Oui bien sûr accompagnez moi c'est mieux ainsi... J'ai juste besoin de savoir où se trouvent le matériel et les produits, etc. (**professionnalisme**)
- Dites-moi où je peux déposer mes affaires sans vous déranger. (**discrétion**)
- Je comprends que cela ne soit pas facile de faire pénétrer quelqu'un chez vous, j'imagine que je réagirai comme vous ... (**empathie**)
- Je suis là pour vous apporter mon aide, dites-moi ce que vous attendez de moi. (**respect des habitudes de vie**)

Conclusion

Le premier contact au domicile est essentiel, une attitude professionnelle respectueuse, courtoise reposant sur l'écoute est un facteur de qualité.

Exercice : Quiz

Exercice

Quel est le rôle du RSSP lors d'une première intervention à domicile ?

- Coordonner les aidants professionnels
- Faire une évaluation des acquis de l'aidant

Exercice

Le terme « domicile » désigne :

- Un endroit désignant le lieu de vie de deux membres ou plus
- Une maison ou appartement de 15m² minimum
- Un endroit désignant le lieu de vie d'une personne à l'abri de toute sorte de dangers, permettant d'être en sécurité

Exercice

Le RSSP doit :

- Externaliser toutes les situations des membres de son équipe
- Centraliser les situations des membres de son équipe
- Décentraliser les situations

Exercice

Quelle est la meilleure phrase à employer lorsque vous allez chez un patient afin de l'aider à effectuer des soins corporels ?

- « Bonjour, je viens car votre fils m'a dit que vous n'étiez plus capable de le faire seul. »
- « Bonjour, je viens pour vous laver. Cela fait combien de temps depuis la dernière toilette ? »
- « Bonjour, je suis là pour vous aider et vous apporter un confort supplémentaire. Pouvez-vous m'expliquer ce dont vous avez besoin ? »

Exercice

Quelles sont les règles à respecter pour être sûr de respecter les bonnes pratiques professionnelles ?

- Pas de jugement
- Respect de l'intimité
- Ne pas boire sans l'autorisation du client
- Respect, écoute et dialogue
- Ne pas donner de conseil
- Pas de déplacement d'objets ou de meubles sans le consentement de la personne
- Prise en compte des habitudes de vie
- Avoir une attitude familière avec les patients

III. La nécessaire distance professionnelle

A. Les risques du travail auprès de la personne dépendante

Travailler au domicile de la personne aidée c'est entrer dans son intimité, instaurer une relation, l'accompagner dans les gestes de la vie quotidienne.

Quels liens doit créer l'intervenant, à la fois pour assurer un travail de qualité et se protéger ? À quel moment faut-il être proche, distant ou prendre du recul ?

Combien de candidats à l'embauche affirment : « *J'aime les personnes âgées et je veux leur faire du bien et leur donner de l'amour* ». Ils s'étonneront parfois de ne pas avoir été recrutés alors qu'ils avaient été sincères dans leurs motivations.

Certains tissent des liens affectifs si forts avec les aidés, qu'ils n'hésitent pas à passer en dehors de leurs horaires de travail ou téléphonent pour prendre des nouvelles le weekend.

Voilà des exemples qui révèlent les risques du métier !

Quels sont ces risques ?

Confondre l'affection et l'empathie. La première notion englobe une charge émotionnelle et affective, la seconde la capacité à comprendre ce que ressent l'autre tout en restant soi-même. Il est essentiel d'adopter une attitude empathique en tant qu'intervenant à domicile et de prendre du recul face aux sentiments affectifs.

Exemple

Judith, ADVF, travaille chez Mme C. depuis 6 mois tous les matins. Elle a accepté que la cliente l'appelle par son prénom et la tutoie dans un premier temps. Depuis quelques semaines, elle la tutoie à son tour et la surnomme « *ma petite mamie* ». Judith pense qu'elle a trouvé une relation pleine de bienveillance envers Mme C., elle est fière de cette relation. Quelle serait sa surprise si Judith apprenait qu'elle a dépassé les limites de son métier en devenant « *une familière* » de sa cliente.

- **L'attachement à une personne** et la souffrance qui en résulte, soit lors de l'intégration en EHPAD de cette dernière, soit lors de son décès. L'absence crée un vide qui peut déstabiliser l'intervenant, qui ressentira la situation soit comme un échec car il n'a pas su à ses yeux aider sa cliente pour lui éviter « *la maison de retraite* », soit comme un abandon lié à la mort.
- **La confrontation à la grande dépendance**, à des pathologies lourdes et chargées en émotions, comme la maladie d'Alzheimer. L'intervenant va prendre sur lui pour faire face à des circonstances qui le dépassent, affronter sans doute des violences perçues alors comme de l'agressivité. Il ne voudra pas en parler et continuera ses interventions jusqu'à un point de non-retour, un risque de maltraitance ou un burn-out (épuisement professionnel) préjudiciable à sa santé et à son équilibre.

Ces trois risques doivent faire prendre conscience que l'attitude professionnelle décrite n'est pas appropriée. La solution se trouve dans un positionnement professionnel qui consiste à mettre en place **une distance professionnelle**.

B. Trouver la juste distance professionnelle

Ce concept est difficile à définir :

- La distance professionnelle n'empêche pas une certaine proximité,
- La distance professionnelle ne doit pas être confondue avec la froideur et le mépris,
- La distance professionnelle évite une gentillesse trop complaisante qui ne favorise pas l'autonomie,
- La distance professionnelle protège les aides à domicile des risques du métier.

La distance professionnelle repose sur la notion d'**empathie** telle que Carl Rogers (psychologue américain – 1902/1987) l'a définie :

« Une capacité à saisir le plus exactement possible les références internes et les composantes émotionnelles de l'autre, à les comprendre tout en restant soi. »

Exemple

Mme C. a perdu son conjoint le mois dernier, chaque jour elle pleure et se désole d'être seule. Judith, l'intervenante, en arrivant, pleure avec Mme C., ne peut retenir ses larmes car cela la renvoie au décès de son propre père.

Ceci n'est en aucun cas un bon positionnement professionnel, car l'intervenante absorbe les peines et les souffrances de ses clients. Jusqu'à quel point sera-t-elle en mesure d'agir ainsi avant de craquer ? L'empathie consisterait pour Judith à dire : « *Mme C., je comprends bien que vous soyez triste d'avoir perdu votre mari et ce n'est pas facile à vivre. Je suis à votre écoute si cela peut vous aider, si vous avez envie d'en parler* ». En outre, l'empathie, ici, forte des principes fondateurs de l'Humanitude (méthodologie de soins promouvant la bientraitance) consisterait à joindre le geste à la parole : se mettre à la hauteur de la personne, la regarder dans les yeux et poser une main réconfortante sur son épaule (ou son bras, sa main, son dos).

Conseil Les intervenants à domicile

Quand vous êtes débordé par une situation, ne persistez pas sans en parler à vos collègues, votre responsable. Passez le relais, prenez quelques jours de repos, parlez-en à un psychologue si l'association en fait intervenir un.

C. Les bonnes pratiques professionnelles

Elles s'appuient sur un *positionnement professionnel* acquis au cours de la formation et des périodes en entreprise. Toutefois, par souci d'honnêteté, force est de constater qu'il est des circonstances où les intervenants se sentiront en difficulté, car travailler auprès de l'humain est aussi imprévisible.

Les bonnes pratiques :

- **Garder ses distances** affectives en étant discret sur soi, comme ne pas se « raconter » à ses clients et exposer ses difficultés personnelles passagères ou récurrentes. Exemple : Mme Dupont, bénéficiaire de l'agence Atoudomi, s'est plainte auprès de la RS du manque d'amabilité de son intervenante, Claire. Claire a expliqué à sa RS que Mme Dupont était curieuse : elle lui a demandé si elle était mariée et si elle avait des enfants. Or, conformément à ce qu'on lui a appris en formation, Claire veut rester discrète, c'est pourquoi elle a répondu à Mme Dupont : « Ceci est une question privée, cela ne vous regarde pas ! ».

Décryptage de la situation : 1) La structure et son personnel ont accès – au moins en partie – à la vie privée du bénéficiaire (entrent dans son domicile, touchent à ses affaires, à son corps, connaissent des choses sur son histoire de vie, sa perte d'autonomie, etc.). Il est donc compréhensible qu'en retour, le bénéficiaire cherche lui aussi à savoir des choses. 2) S'il faut faire preuve de distance professionnelle (laquelle passe notamment par la discrétion relative à sa propre vie privée), il faut en parallèle faire attention à ne pas tomber dans le piège de la froideur (« C'est privé, cela ne vous regarde pas ! »), car cela coupe le lien (et la confiance).

Bonne pratique : Dans cette situation, la juste distance consiste à préserver des éléments de sa vie privée vers soi (exemple : Claire est bien mariée, mais se querelle chaque jour avec son mari avec lequel elle ne s'entend plus – Claire a 2 enfants, dont 1 qui a de graves difficultés scolaires à cause d'un trouble DYS), tout en en délivrant certains afin d'entrer dans une relation donnant-donnant, qui va venir contenter la bénéficiaire :

- Mme Dupont « Alors Claire, dites-moi, vous êtes mariée ? »
- Claire « Oui, en effet, depuis 10 ans ! »
- Mme Dupont « Et vous avez des enfants ? »
- Claire « Oui, j'en ai 2 ! »
- Mme Dupont « Ah, bien, ils ont quel âge ? »
- Claire : « Ma fille Lucie a 10 ans et mon fils Hector, 6 ans »

Ici, Claire a donné un peu d'elle à Mme Dupont (et en tout cas ne l'a pas rabrouée vis-à-vis de sa curiosité), tout en restant discrète (n'a rien dévoilé d'extraordinaire, n'a pas raconté sa vie).

- **Maintenir des relations de courtoisie** sans passer par le tutoiement, ni l'emploi de surnoms familiers (exemple : mamie, ma p'tite dame, etc.). Un intervenant professionnel et courtois interpelle le bénéficiaire par son nom de famille, précédé de monsieur ou madame. Dans le cas où le bénéficiaire insiste (pour qu'on l'appelle par son prénom ou, plus rarement, pour qu'on le tutoie), l'intervenant doit tout d'abord le signaler à son RS, et le mieux est d'entériner cette requête dans le projet de vie (il faut acter que ceci relève d'un souhait conscient et assumé du bénéficiaire).
- **Respecter les temps d'intervention** et ne pas aller au-delà. Parallèlement, en tant que responsable (capable d'argumenter), faire tout son possible pour ne pas accepter d'intervention de moins d'une heure, tel que le recommande l'ANESM (en effet, peut-on raisonnablement demander à une intervenante de procéder, par exemple, à l'aide à la toilette en 30 min, tout en étant bientraitante et à l'écoute de la personne en perte d'autonomie ?).
- **Se rappeler que l'on est un professionnel** rémunéré pour le service rendu et non un bénévole.
- **Respecter l'intimité** de la personne et ne pas devenir intrusif ou indispensable.

- **Favoriser l'autonomie** de la personne et ne pas faire tout à sa place pour « *faire plaisir et être gentil* ».
- **Privilégier le confort de vie** de la personne sans chercher à entretenir une relation affective à tout prix.
- **Garder une « vigilance » professionnelle** en partageant des activités et des tâches avec la personne sans pour cela prendre la place de la famille ou des amis.
- **Solliciter de l'aide** en cas de difficultés et ne pas « *subir* » des situations douloureuses.

Conclusion

La distance professionnelle est à la fois un savoir-être et un savoir-faire qui permettent de se protéger des risques inhérents au métier. La juste distance professionnelle est également une sorte de « sécurité psychologique » pour le bénéficiaire.

Exercice : Quiz

Exercice

Quels sont les risques du travail auprès d'une personne dépendante ?

- Confondre l'affection et l'empathie
- L'attachement trop fort envers une personne
- La confrontation à la dépendance
- Confondre les pathologies des patients

Exercice

L'affection est :

- Une manifestation inconsciente d'amour que l'on perçoit à partir de l'adolescence.
- Une manifestation d'un sentiment d'attachement qu'un être humain peut ressentir pour un autre.
- Une manifestation involontaire du corps vis à vis de l'attirance pour une autre personne.

Exercice

L'empathie est :

- La capacité de s'identifier à autrui dans ce qu'il peut ressentir.
- La capacité à écouter la souffrance d'autrui.
- La capacité à surmonter les douleurs que l'on peut éprouver.

Exercice

Sur quoi repose la distance professionnelle ?

- Sur la notion d'affection
- Sur la notion d'empathie
- Sur la notion de proximité

Exercice

Que faut-il faire lorsque l'attitude professionnelle n'est pas appropriée, par exemple lors d'un trop grand attachement ?

- Mettre en place un plan de confrontation
- Mettre en place une distance professionnelle
- Arrêter les interventions auprès de la personne
- En parler à sa hiérarchie
- En parler avec ses collègues

V. Vie privée, intimité, habitudes, cultures : respecter les personnes aidées

Pour commencer, rappelons que la protection de la vie privée est affirmée depuis la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 (article 12). La vie privée est par ailleurs encadrée par le droit français, via l'article 9 du Code civil, qui stipule que « toute personne a droit au respect de sa vie privée ».

A. Des notions très proches

Des notions très proches qui sont reliées entre elles par un mot-clé : **RESPECT**.

Quand on intervient au domicile d'une personne aidée, il est pertinent de le rappeler aussi souvent que nécessaire.

Rappel de définitions :

Vie privée : désigne ce qui n'est pas de l'ordre du public, domaine des sentiments que chacun aime à garder anonyme. Pour l'intervenant, cela veut dire respecter la personne, sa famille et ses proches et ne pas s'ingérer au-delà des limites exigées par le travail.

Exemple

« Votre fille ne vient pas vous voir chaque soir alors qu'elle habite à deux pas, je trouve ça pas très gentil ! »

Vous ignorez les relations mère/fille et en portant pareil jugement, vous allez peut être raviver des souffrances ou mettre la personne aidée en situation inconfortable. Mieux vaut se taire !

Intimité : désigne la part la plus intérieure, la plus profonde de la personne, elle englobe une notion forte dans le métier : la **PUDEUR**. Elle est à la fois physique et psychologique.

Exemple

La voisine est présente auprès de votre cliente et vous lancez depuis le seuil du salon : « J'ai mis votre protection pour la nuit sur votre lit, pensez à la mettre, sinon vous allez encore souiller vos draps ! »

Est-il nécessaire que la voisine soit au courant des problèmes d'incontinence de votre cliente ? Non, bien sûr !

Habitudes et culture : désigne les modes de vie de la personne ainsi que l'ensemble des valeurs et croyances qui font sa personnalité, influencées par son sexe, sa religion, son niveau socio culturel et son statut social.

Exemple

Exemple 1 :

« À midi, je vous fais un ragout de mouton avec des haricots blancs, c'est bon ! »

Qui vous dit que votre client aime ce type de plat et ne préfère pas un autre type d'alimentation ?

Exemple 2 :

« Je vous aide à prendre votre douche et ensuite je vous prépare votre petit déjeuner ! »

Or il se trouve que la personne a, depuis toujours, l'habitude de prendre son petit déjeuner avant de procéder à ses soins d'hygiène.

Ces exemples ont été choisis pour bien comprendre l'importance de respecter la personne dans toute sa globalité. Un comportement adapté exige de respecter les bonnes pratiques du métier.

B. Les bonnes pratiques de l'intervenant à domicile

Il est bon d'établir une liste de bonnes pratiques à adopter :

Établir une liste des habitudes de vie de la personne : rythmes, horaires des repas et collations, sieste, lieux préférés au domicile, types de toilette, goûts vestimentaires et activités, régimes ou restrictions alimentaires. Rien ne vaut l'échange en face à face. Cette liste permet de mieux connaître la personne aidée pour assurer une prestation de qualité. Les autres membres de l'équipe peuvent aussi fournir des données significatives.

Conseil Les intervenants à domicile

N'hésitez pas à poser des questions et reformulez si vous ne comprenez pas les réponses fournies ou si vous estimez avoir besoin de précisions. Adaptez votre communication à l'état de la personne et sollicitez les aidants familiaux si besoin.

Dites par exemple : « Mme C., vous pouvez me préciser si vous aimez votre café plutôt allongé ou serré ». Ou autre exemple : « Après votre toilette, avez-vous l'habitude d'appliquer de la crème hydratante sur votre peau ? » Si la personne vous répond que non, cela ne sert à rien d'insister. Ne la contredisez pas, mais au fil de vos interventions vous pourrez lui expliquer que cela est bon pour la peau sans la contraindre. Un échantillon obtenu chez le pharmacien pourra vous aider à parler des bienfaits de s'hydrater quel que soit son âge.

Afin de mutualiser des informations recueillies, l'intervenant doit les faire remonter vers son RS, qui enrichira le dossier du bénéficiaire (évite la déperdition). Dans tous les cas, l'intervenant doit les mentionner dans le cahier de liaison/transmission.

- **Respecter l'intimité passe par une attitude de discrétion.** La personne accueille l'intervenant chez elle pour l'aider dans les gestes de sa vie quotidienne. Ce qui signifie qu'elle ne voit en ce professionnel ni un ami, ni un membre de la famille. Il convient de toujours frapper ou sonner avant d'entrer, et d'attendre la réponse du bénéficiaire, même si l'intervenant est en possession des clés. Toutefois, si le bénéficiaire ne répond pas (exemple : est déficient auditif, s'est assoupi, etc.) malgré plusieurs tentatives, l'intervenant en possession des clés peut se permettre d'entrer sans attendre l'accord verbal de la personne. Par ailleurs, il est recommandé de fermer rideaux, volets et fenêtres avant de prendre en soin la personne. Le respect de l'intimité et de la dignité passe aussi par le fait d'être vu de l'extérieur. De même, il convient de couvrir la personne si elle est aidée dans sa toilette, et de sortir si elle est en mesure de s'habiller seule. Lors de visites, appels téléphoniques et autres, il est important de quitter la pièce pour vaquer à d'autres tâches et de ne pas reprendre la conversation en y mêlant des bribes d'informations recueillies en écoutant... même si l'exiguïté du domicile rend difficile l'éloignement.
- **Respecter la culture** suppose d'en connaître quelques éléments sommaires. La formation, la pratique permet d'enrichir les connaissances en la matière. En cas de doute, le mieux sera toujours d'interroger la personne aidée. On assimile souvent la culture à la religion et autres croyances, c'est en limiter le champ d'application de façon dangereuse. Ainsi, respecter la culture consiste à comprendre et respecter qu'un homme qui fut actif tout au long de sa vie, a du mal à accepter l'idée de se faire aider pour sa toilette ou pour la prise de ses repas. D'autres seront mal à l'aise face à l'aide pour les accompagner à faire leurs courses. D'autres encore verront dans le maquillage non pas un acte visant l'embellissement, mais une vulgarité (d'où l'impérativité de ne jamais imposer). C'est à ce niveau qu'il faut faire preuve d'empathie, cette capacité à comprendre ce que

ressent l'autre sans pour autant se mettre à sa place. Sur le plan religieux, l'intervenant doit respecter les rites alimentaires, les pratiques culturelles. Ainsi en est-il de la non-consommation de viande de porc chez les Juifs et les Musulmans.

Conseil **Les intervenants à domicile**

Si vous avez des difficultés à vous repérer dans les pratiques culturelles, demandez à suivre une formation très courte sur les rites religieux au sein de votre organisme.

Conclusion

La vie privée, l'intimité sont des grandes valeurs qu'il convient de respecter pour être un professionnel de qualité. Cette démarche s'inscrit dans le secret professionnel qui protège la personne aidée.

Exercice : Quiz

Exercice

La vie privée se définit par :

- Le cadre d'intimité de la personne
- Le cadre privatif qu'entretiennent deux personnes
- Une valeur qualitative d'une personne

Exercice

Comment définit-on une intimité ?

- Elle se définit comme le caractère intrinsèque du comportement d'une personne.
- Elle se définit comme le caractère de ce qui est intime, personnel.
- Elle se définit comme la part extérieure du comportement humain.

Exercice

Les habitudes et cultures sont désignées par les modes de vie d'une personne.

- Vrai
- Faux

Exercice

Les habitudes de vie d'une personne comprennent :

- Les rythmes
- Les horaires des repas et collations
- La sieste
- Les lieux de sortie préférés de ses amis
- Le type de toilette
- Les goûts vestimentaires
- Les activités

- Les régimes ou restrictions alimentaires

Exercice

Quel est le lien entre la vie privée, l'intimité, les habitudes et cultures ?

- Le respect
- La bonté
- La générosité

VII. Repérer les attentes et les besoins des clients et s'adapter à leurs priorités

A. Repérer les attentes et les besoins du client

Cette étape est primordiale lors de la visite à domicile du RS précédant la première intervention (évaluation des besoins), puis dès les premières minutes de l'intervention auprès du client (cela permet d'affiner). L'intervenant a été sollicité pour aider, accompagner une personne dépendante en respectant ses rythmes de vie, ses goûts, ses habitudes et prendre en compte ses difficultés au quotidien. Il ne doit en aucun cas s'imposer, mais doit se mettre en situation d'écoute active pour recueillir les attentes de la personne ou des parents dont les enfants seront gardés.

Recueillir les informations nécessaires à une intervention de qualité exige de communiquer avec la personne ou les parents. Il ne faut pas transposer ses propres habitudes chez le client.

Complément

Exemple 1 : Judith intervient pour la première fois chez Mme C. elle ne dispose que de peu d'éléments d'information pour les deux heures qu'elle va passer au domicile de la cliente.

« Mme C. je vous fais votre café et ensuite je vous aide à vous préparer pour la journée »

Judith part du principe que Mme C. prend son petit déjeuner avant de faire ses soins d'hygiène. Elle imagine que c'est toujours ainsi. Or Mme C. a l'habitude de faire sa toilette en premier et de savourer son déjeuner ensuite, installée devant la télévision.

Judith aurait dû procéder de la façon suivante:

« Mme C. comme c'est la première fois que j'interviens chez vous, pouvez-vous me dire quelles sont vos habitudes le matin, vous déjeunez d'abord ou vous vous préparez, dites-moi ce qui vous est le plus confortable ».

Exemple 2 : Judith va prendre le relais des parents de Thomas 5 ans et Margot 6 mois, à 8 heures ce matin. Elle devra demander aux parents quel type de petit déjeuner prend Thomas pour respecter ses habitudes alimentaires et s'il mange seul, facilement. Quelle est la quantité de biberon nécessaire pour Margot. Elle ne dira en aucun cas aux parents : « Ne vous inquiétez pas, j'ai des enfants du même âge je saurai me débrouiller. »

Exemple 3 : Judith, ADVF nouvelle chez M. P. dispose d'une heure pour préparer le repas et repasser les chemises du client.

« M.P. je vous prépare une omelette aux pommes de terre avec de la salade et je repasserai et plierai vos chemises ». Judith sans en être consciente se comporte comme si elle connaissait les habitudes de vie et les goûts de son client.

Pour répondre aux attentes de M.P., Judith aurait dû procéder ainsi :

« M.P. vous avez envie de manger quelque chose de particulier qui vous ferait plaisir ? J'ai vu sur votre dossier que vous n'avez pas de restrictions alimentaires. Dites-moi aussi si vous souhaitez que je plie vos chemises ou que je les mette sur cintres. »

Ces 3 exemples montrent que chaque intervention passe par le recueil des habitudes de vie et des goûts de la personne. Même si ce n'est pas la première fois chez le client, toujours s'assurer de ce qu'il attend chaque jour. Ainsi un client peut avoir pris son petit déjeuner très tôt le matin sans attendre l'intervenant, les tâches seront donc à modifier ce jour-là.

Conseil Les intervenants à domicile

Ne pas repérer les attentes c'est prendre le risque de la routine, processus dangereux qui fait que le travail est effectué de façon « mécanique ».

Les questions destinées à repérer les attentes et les besoins de la personne aidée portent sur les points suivants :

- Les rythmes et les rites de sommeil,
- Les préférences alimentaires et les régimes éventuels,
- Les habitudes et les produits d'entretien du logement,
- Les soins d'hygiène,
- Les activités préférées au cours de la journée,
- Les visites et sorties prévues,
- Le degré de dépendance de la personne.

Exemple

Judith doit aider Mme C. à se préparer, elle se renseignera sur le type de toilette souhaitée (assise, douche, etc.), sur le degré d'aide nécessaire au cours de ce soin d'hygiène, des vêtements choisis en fonction des activités de la journée.

Parfois l'intervenant peut intervenir auprès d'une personne désorientée, malentendante ou atteinte de troubles cognitifs, pour cela il adoptera un mode de communication approprié en recourant à la reformulation pour être sûr d'avoir bien compris. Il fera des phrases courtes et fermées qui entraînent une réponse de type OUI ou NON. Il se servira aussi de la communication non verbale : gestes, dessins, etc.

Conseil Les intervenants à domicile

Le principe de l'aide à domicile est d'accompagner la personne et non de décider à sa place.

B. S'adapter aux priorités

Travailler auprès de l'humain suppose de s'adapter à chaque situation et de prendre en compte l'état physique, psychologique de la personne aidée.

Ce qui était valable hier, n'est pas forcément valable aujourd'hui.

Exemple

Judith, aide à domicile expérimentée, intervient chez Mme C. ce matin pour une durée de 3 heures. En arrivant, elle trouve Mme C. en pleurs car c'est son anniversaire aujourd'hui et ses enfants ne l'ont pas encore appelée. D'habitude Judith commence par ranger la cuisine pendant que Mme C. s'installe pour son petit déjeuner. Aujourd'hui Judith modifiera sa façon de faire : elle consacrera du temps à parler avec la cliente en lui souhaitant son anniversaire, elle lui expliquera qu'il n'est que 9 heures, que la journée ne fait que commencer et que ses

enfants lui téléphoneront dans la journée. Elle prendra place auprès de Mme C. si elle le juge utile et instaurera une relation bienveillante en évoquant peut être les anniversaires précédents de la personne. Lorsqu'elle estimera que Mme C. va mieux elle lui proposera de lui préparer son petit déjeuner.

Il est difficile de faire la liste des priorités auxquelles l'intervenant doit s'adapter car l'étendue est grande.

On peut toutefois souligner les priorités essentielles que l'intervenant devra prendre en compte lors de ses interventions. Elles amènent à modifier son organisation pour prendre soin de la personne :

- **L'état de fatigue** : l'intervenant dans ce cas proposera des activités courtes, de reporter une sortie, de faire une toilette assise par exemple
- **La douleur** : l'intervenant interrogera sur son intensité, soulagera la personne par des gestes doux et bienveillants, proposera de contacter le médecin et laissera la personne au calme, quitte à reporter ce qui était prévu
- **L'état dépressif** : l'intervention sera adaptée et une attitude d'écoute active mise en place. Les tâches ménagères seront reportées ou allégées consignées dans le cahier de liaison. La priorité est que la personne doit se sentir mieux et/ou avoir verbalisé son mal être avant toute chose.
- **L'agressivité ou le refus d'aide** : cette situation est très inconfortable pour l'intervenant qui ne pourra pas agir au risque de se mettre en danger ou d'être maltraitant. Il s'agira de prendre le temps de connaître les raisons de ce comportement, de le comprendre et d'adapter l'intervention en fonction.

Dans tous les cas, toutes ces observations doivent être reportées par l'intervenant dans le cahier de liaison, en prenant garde à ne pas rédiger de jugements de valeurs (par exemple, au lieu de « agressif ++ », à proscrire, on s'efforcera de décrire les faits comme « M.X était agité et a proféré à mon encontre les insultes suivantes : » ou « refusant de manger, M.X a jeté son assiette par terre »).

Ne sont traitées ici que les priorités liées à l'état de la personne, pour ce qui est du matériel et autres imprévus, il s'agit de s'appuyer sur les pratiques de gestion de l'imprévu, partagées et capitalisées par la structure.

Fondamental

Les intervenants à domicile doivent par un positionnement professionnel savoir repérer et recueillir les attentes de la personne. Dans certaines circonstances la famille, l'entourage présentera les besoins de la personne, il vous appartiendra alors de s'assurer qu'ils correspondent vraiment à ceux souhaités par la personne aidée.

Exercice : Quiz

Exercice

Quels sont les points à aborder pour connaître les attentes et besoins d'une personne ?

- Les liens familiaux
- Les rythmes de sommeil
- Les préférences alimentaires et d'éventuels régimes
- Les soins d'hygiène
- L'adresse exacte de chaque membre de la famille
- Les activités que la personne aime faire
- Les visites et les sorties prévues

- Le degré de dépendance d'une personne

Exercice

Le principe de l'aide à la personne est de décider à la place du patient, qui n'est en général pas capable de prendre des décisions de lui-même.

- Vrai
- Faux

Exercice

Quelles sont les priorités essentielles que l'intervenant doit prendre en compte à chaque intervention ?

- L'état de fatigue
- Le refus de sortir
- La douleur
- L'état dépressif
- L'agressivité ou le refus d'aide
- Le refus de manger certains aliments

Exercice

Quel est le risque lorsque l'intervenant ne prête pas attention aux attentes du patient ?

- Un risque de routine
- Un risque de fatigue
- Un risque de prestation inadaptée aux besoins du bénéficiaire
- Un risque d'invalidité du titre de RSSP

Exercice

L'entourage n'a pas le droit de donner son avis sur les attentes du patient.

- Vrai
- Faux

IX. Essentiel

Le RSSP a un rôle de centralisation essentiel pour assurer le respect des fondamentaux de l'aide à domicile.

C'est en effet à lui qu'incombe la mission d'assurer une organisation des prestations qui, non seulement, répond aux besoins et attentes de la personne en demande mais qui, de plus, respecte les habitudes de vie et la sphère intime de celles-ci. C'est pourquoi il doit s'assurer que les intervenants adoptent une posture empathique, ce qui leur permet d'adopter une distance professionnelle adaptée, mais pleine de bienveillance. Cette posture doit être mise en place dès la première intervention et se prolonger tout au long de la prise en charge.

X. Auto-évaluation

A. Exercice

Mme F., 67 ans, est une nouvelle patiente de Johanna, aidante professionnelle. Johanna, travaillant au sein de la structure *Aid'Ant* se rend pour la première fois au domicile de Mme F. Il est important qu'elle fasse preuve de bienveillance, de professionnalisme, de discrétion, d'empathie, et surtout qu'elle respecte les habitudes de vie de Mme F.

Question 1

Imaginez le « discours de présentation » qu'elle devra donc employer en respectant chaque critère cité ci-dessus.

Question 2

Johanna intervient pour la première fois chez Mme F. Elle ne dispose donc pas encore de beaucoup d'éléments d'informations sur sa patiente pour les trois heures qu'elle va passer chez elle. Décrivez deux modèles de comportements à adopter : un mauvais et un bon.

B. Test

Exercice 1

Exercice

Un positionnement professionnel est :

- Un processus de construction permettant de se positionner au sein d'un environnement bien défini
- La place où le travailleur se situe dans la hiérarchie professionnelle de son entreprise

Exercice

Quelles sont les bonnes pratiques d'un positionnement professionnel ?

- Garder ses distances
- Maintenir des relations de courtoisie
- Respecter les temps d'intervention
- Se rappeler que l'on est un professionnel
- Respecter l'intimité
- Renforcer les liens d'amitié avec chaque patient
- Favoriser l'autonomie
- Privilégier le confort de vie
- Solliciter de l'aide
- Prendre les décisions à la place du patient

Exercice

Travailler proche de l'humain impose de :

- S'adapter à toutes les situations
- Obéir à toutes les demandes du patient

Exercice

Sur qui l'agent peut-il s'appuyer en cas de doute sur une information concernant la personne ?

- Le facteur
- Le voisin
- L'aidant familial

Exercice

À quoi correspond le temps d'intervention ?

- Au délai contractuel dans lequel le service (à la personne) est effectué
- À la durée maximale de chaque tâche à effectuer