

Ce qui fait la Qualité de l'intervention à Domicile

Reportage auprès de 8 adhérents

Pourquoi avez-vous fait appel à un service d'aide ou de soins à domicile?

"Je ne pouvais plus rester toute seule."
Renée BOMPAS

"Il nous fallait impérativement trouver secours auprès d'une association."
M. DUBOURG

"Je voulais que mes parents puissent vivre sereinement dans leur maison."
Mme GASTINEAU

Que vous apporte le passage de l'intervenante?

"Ca me fait voir du monde."
Claude SEJOURNE

"L'aide à domicile les soulage."
Mme GASTINEAU

"Ca me soulage [...] vu que c'est moi qui fait tout."
M. NEVEU

"Je suis contente, elle travaille bien."
Marthe BIGOT

Pour vous, qu'est-ce qu'une intervention de qualité?

"L'écoute, la présence."
Colette BOUSSAT

"C'est pas la vitesse qui compte, c'est la qualité du travail."
Claude SEJOURNE

"L'écoute, les besoins particuliers."
M. DUBOURG

"Les qualités humaine des personnes. L'écoute, le savoir faire."
Mme GASTINEAU

Et du côté de la famille?

"D'avoir des gens dont c'est le métier, ça nous rassure énormément."
M. DUBOURG

"Savoir que quelqu'un est présent toute la journée nous rassure."
Mme GASTINEAU

Retrouvez le reportage sur www.anjousoinsservices.fr/reportage/

Table ronde n° 1 : La Qualité au quotidien

Les intervenants :

- Bruno DUBOURG, fils d'une personne aidée
- Annick BOURIGAULT, Présidente du Groupement des Parkinsoniens
- Patricia PASQUIER-DARMON, Auxiliaire de Vie Sociale
- Anne-Sophie PITON, TISF,
- Sylvie GUINOISEAU, Aide à Domicile,
- Paméla GRUARD-BOSCHE, Infirmière,

Pour les personnes aidées et pour leurs proches, qu'est-ce qui fait une intervention de qualité au quotidien ? (Bruno DUBOURG)

Lorsque ma maman a eu un épisode de santé, elle ne pouvait plus aussi facilement prendre en charge mon papa, atteint de la maladie de Parkinson. Nous nous sommes tournés alors vers les infirmières libérales qui interviennent

auprès de lui. Elles nous ont conseillé de faire appel à une association d'aide à domicile. Ma maman souhaitait disposer d'une personne, toujours la même. C'est pourquoi nous nous sommes tournés vers Anjou Soins Services.

Deux fois par semaine, Madame PAILLAT vient pour accompagner mon papa dans des activités adaptées, ce qui libère maman pendant ce temps.

La Qualité au domicile c'est d'abord et avant tout une **relation dans la durée avec la même intervenante** qui met en confiance le patient, connaît ses habitudes, ses envies, et sait y faire avec l'aidante familiale. La famille, **cela nous rassure beaucoup de savoir qu'il y a cette entente avec le patient** qui s'est construite dans la durée.

La Qualité, c'est **aussi la réactivité de la responsable** lorsque survient un problème : nous étions inquiets que la porte d'entrée ne soit pas fermée à clé : Madame Grimault a fait immédiatement faire poser un boîtier à clés qui est une bonne solution.

Ce que je peux regretter néanmoins, c'est que les infirmières n'ont pas trop de lien avec le service d'aide. Il serait souhaitable également que Madame GRIMAULT puisse venir deux fois par an à domicile. L'essentiel tout de même est le savoir-faire d'accompagnement de Madame PAILLAT, et le sourire qu'elle amène chez mes parents.

Quel regard d'une association de personnes malades sur les critères clés de l'accompagnement à domicile ? (Annick BOURIGAULT)

Le Groupement des Parkinsoniens de Maine et Loire a pour vocation de **soutenir les malades et leurs proches**. Après le diagnostic posé par le neurologue, il y a tout à découvrir pour le patient et sa famille pour une maladie qui n'est pas une maladie de personnes âgées, et qui a des conséquences très diverses selon les personnes et souvent très difficile à décrypter.

En tant que Présidente du Groupement des Parkinsoniens, je pense que la première qualité d'une intervention à domicile est **d'être réalisée par des intervenantes qui sont bien informées de la pathologie et de ses conséquences** : angoisse quant aux médicaments, difficultés motrices et posturales, etc.

Être bien informé des conséquences d'une pathologie permet de **trouver le bon comportement vis-à-vis des patients** : gérer avec précision la prise des médicaments, lire dans les yeux les sentiments inexprimés, aider à la mobilité.

Les auxiliaires de vie sociale sont déterminantes pour favoriser le lien social, aider le patient à garder des loisirs, soulager l'aidant naturel qui ne mesure souvent pas la nécessité de se faire aider. En tant que professionnels, vous nous apportez souvent les bons gestes, les bons réflexes.

Le Groupement est déjà intervenu auprès d'Anjou Soins Services, de l'UNA et d'autres associations, mais nous pouvons continuer ! **La communication entre nos associations de malades et les services d'aide et de soins** est absolument déterminante pour la qualité de vie des patients.

Comment s'adapte-t-on aux besoins de la personne ?

Patricia PASQUIER-DARMON

- Chaque situation et chaque personne est unique. S'adapter aux besoins de la personne c'est être à son écoute, être attentif aux changements, mais aussi observer l'environnement.
- Les priorités de l'utilisateur ne sont pas toujours celles du professionnel ou de l'entourage. Ne pas imposer les choses mais **créer un climat de confiance pour pouvoir agir**. Tenir compte des événements antérieurs et respecter les volontés de la personne.
- Respecter les souhaits **et les capacités restantes de la personne aidée**.

Paméla GRUARD-BOSCHE

- Éviter tout jugement
- Prendre en compte les habitudes vie de la personne à aider, son état de santé du moment. (ex : si fatigue, pas de douche ce jour-là)

Anne-Sophie PITON

- Utiliser les outils mis à notre disposition : ordre de mission, salarié relais/référent, smartphones
- Prendre en compte les attentes de la famille, qui sont spécifiques pour la garde enfants

Comment sait-on que sa qualité de travail est reconnue ?

Sylvie GUINOISEAU : Il y a des retours par les usagers, l'entourage et par l'équipe :

- **Les usagers** : lorsque les usagers sont satisfaits, ils savent le manifester : Certains l'expriment simplement : « vous travaillez bien »
D'autres vont vous demander quand est-ce que vous revenez ou exprimer le souhait de vous revoir
Certains signes sont plus discrets : un sourire, une personne qui se confie, tout cela exprime une mise en confiance. Leur satisfaction passe aussi par l'intérêt qu'ils portent à la vie de l'association, à son fonctionnement.

- **Par l'entourage :** Un conjoint, des enfants vont l'exprimer et remercier d'intervenir auprès de leur proche. Une famille qui nous confie ses enfants : quand les parents partent sereins et confiants.

Paméla GRUARD-BOSCHE : on a aussi des retours par l'équipe : les retours des collègues, les retours de la responsable qui est allée réaliser une évaluation à domicile (infirmière coordinatrice ou responsable de secteur)

Comment gère-t-on son temps d'intervention ?

Sylvie GUINOISEAU

- Avant l'intervention : prendre connaissance de l'ordre de mission si c'est un nouvel usager, ou regarder si vous avez des infos récentes sur l'usager.
- À différents moments durant l'intervention :
 - L'arrivée et accueil.
 - Rappeler pour combien de temps nous sommes là et à quelle heure nous devons partir.
 - Lire les transmissions.
 - Évaluer le travail à faire en observant et demandant à la personne aidée. **Je n'arrive jamais en territoire conquis.**
 - Ne pas hésiter à dire si les demandes sont trop nombreuses et demander à la personne ce qui est prioritaire, tout en expliquant ce que nous allons faire durant cette intervention et **anticiper avec l'usager ce qui pourra être fait à la prochaine intervention.**
 - Bien s'organiser est une priorité dans notre métier. Il faut être vigilant et ne pas se laisser déborder par les personnes qui ont parfois beaucoup de choses à exprimer.
 - Remplir le classeur de liaison.
 - Préciser avant le départ quand vous revenez et/ou qui viendra la prochaine fois.

Comment définir le professionnalisme ?

Les 4 intervenantes :

L'intervenante à domicile accompagne la personne à de nombreux niveaux. Il faut donc :

- Faire preuve d'une grande polyvalence et d'un **esprit d'adaptation.**
- Toujours travailler avec pour **objectif un maintien de l'autonomie des personnes.**
- Respecter les besoins des personnes.
- Avoir des compétences techniques et de savoir être. Demande de formation si besoin, demande à une collègue de la suivre en binôme lorsque j'ai un doute ou une crainte sur une intervention.
- Être organisée et autonome.
- Avoir de grandes qualités de communication : savoir écouter, adapter son langage, sa posture.
- Respecter la vie privée et ne pas porter de jugement.
- Discrétion et confidentialité sur les confidences faites.
- **Être patient.**
- Savoir transmettre des **informations pertinentes et concises** aux autres professionnels.
- Prévenir des situations d'urgence.
- Respecter de la distance professionnelle, savoir prendre du recul et se remettre en question, **connaître ses propres limites professionnelles.**