

# LIVRET

## PROTOCOLE CLIENT

### AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES ET/OU DEPENDANTES

**Alsace**  
**ADom**  
SERVICES AUX PARTICULIERS



## Définition de la personne âgée

A quel âge est-on vieux ? Pour les gériatres, l'état civil cède la place à l'état de santé. Ils distinguent trois groupes. Dans le premier, les personnes sont autonomes, sans pathologie, avec un bon état général. Le deuxième groupe comprend des patients partiellement dépendants, avec 1 à 2 pathologies. Quant au troisième groupe, ce sont des personnes âgées, dites fragiles (frail elderly), souffrant de dépendance, de trois pathologies, ayant au moins un syndrome gériatrique. Elles ont souvent plus de 85 ans. Mais, qu'est-ce qu'un sujet âgé ? C'est d'abord une personne, et comme telle, elle est toujours en devenir et en changement. C'est un maillon, qui a du sens dans le réseau de relations sociales, un élément qui s'est constitué, institué, créé dans le temps.

Mais que demande une personne au grand âge ? Le Professeur Ménard résume par une phrase de patient le désir de la plupart d'entre eux : *"Je voudrais pouvoir vivre le présent sans être un fardeau pour les autres, et que l'on continue à me traiter avec amour et respect, comme toute personne humaine qui a des émotions et des pensées, même lorsque je semble ailleurs"*.

## La dépendance

La dépendance est l'impossibilité partielle ou totale pour une personne d'effectuer sans aide les activités de la vie, qu'elles soient physiques, psychiques ou sociales, et de s'adapter à son environnement.

## Conséquences

### de la dépendance sur la personne âgée

■ **Vie quotidienne** : La dépendance retentit en premier lieu sur la vie quotidienne de la personne âgée. Lorsque le maintien à domicile est possible, la dépendance impose la présence de personnes au domicile. Lorsque les enfants interviennent, le rapprochement entre vieux parents et enfants est bien accueilli par les personnes âgées. Lorsque l'aide provient de personnes étrangères à la famille, telles que des aides ménagères, il faut vaincre souvent la réticence de la personne qui considère comme une gêne, voire un danger, cette intervention extérieure.

■ **Abandon du domicile** : Par ailleurs, la dépendance provoque parfois l'abandon du domicile au profit de structures institutionnelles. Le changement de lieu de vie doit être préparé avec la personne âgée en structurant progressivement un projet de vie intégrant à la fois l'acceptation de la perte du domicile et la préparation au nouveau logement. En regard de ce travail nécessaire avant d'effectuer un changement d'hébergement, on conçoit l'aspect brutal des placements réalisés rapidement, dès la sortie d'une hospitalisation pour une affection aiguë, et ainsi la nécessité d'un travail médico-social préventif.

■ **Vie affective** : La dépendance influence à l'évidence la vie affective d'une personne. La personne devenue dépendante de son entourage réactive des modes de relation anciens voire infantiles. Les adaptations psychiques à la dépendance puisent dans des registres archaïques, plus ou moins expressifs selon les traits de personnalité de l'individu. Ainsi, en fonction des personnalités, le besoin d'aide est vécu comme pénible ou au contraire l'occasion de "bénéfices secondaires".

■ **Gestes de la vie quotidienne** : Lorsque la dépendance est forte, intéressant des gestes de la vie quotidienne parfois intimes, la relation avec les aidants peut osciller entre la révolte et la servilité.

■ **Risques de maltraitance** : Il est parfois difficile d'apprécier la réalité de la situation, maltraitance réelle, divagation de la personne âgée, crainte d'informer les autorités compétentes sur une simple impression. A ces difficultés s'ajoute le silence de la personne par sentiment de représailles, de culpabilité et/ou de honte.

La maltraitance peut prendre diverses formes, physiques, psychologiques.

Les atteintes à l'intégrité physiques de la personne âgées relèvent des infractions de droit commun. En effet, la qualification juridique des faits ne tient pas compte de l'âge, de la vulnérabilité de la victime. En revanche, ces critères auront toute leur importance dans le prononcé de la peine.



## VOTRE ARRIVEE

La personne âgée qui la plupart du temps reste seule durant la journée, attend avec grande impatience l'arrivée de son aide à domicile, afin de casser la monotonie des heures entre le lever et le coucher.

Seul réel compagnon de route pour les personnes âgées, la télévision et le passage de son intervenante.

Il est donc indispensable d'arriver à l'heure, de dire les mots qui vont faire plaisir, «bonjour» «comment ça va ce matin?» de petites phrases bien intentionnées.

Revenez sur la dernière prestation, discutez

Poser la question (même si vous connaissez la réponse) on fait quoi aujourd'hui ?



## LA TENUE

Pour des raisons d'hygiène, commencez par vous changer en enfilant une tenue adéquate

Ces tenues sont à disposition par le biais de votre structure, (tablier pour les interventions) pensez également de vous munir de chaussures d'intérieur

## PETITES HABITUDES

Les personnes âgées ont très souvent leurs habitudes. Notre rôle n'est pas de bouleverser ces habitudes mais de leur apporter un confort de vie supplémentaire.

## LE JOURNAL DU MATIN

Nos aînés, sont très attachés à la lecture du quotidien régional, pour plusieurs raisons: des moyens modestes, des déplacements peu fréquents, un retrait progressif de la vie sociale, et malgré tout un besoin de se tenir informés de la vie à proximité de chez eux. Cela peut choquer, mais la rubrique nécrologique reste la plus consultée par la personne âgée. C'est un moyen de prendre des nouvelles des anciennes connaissances, des voisins...(à priori ceux qui n'y figurent pas sont en bonne santé!)

Nous ne sommes pas là pour juger la personne, la personne âgée aura tendance à vous en parler, ne prenez pas la fuite, échangez sur le sujet si elle le souhaite sachant que pour elle cela fait partie de la vie.

## L'aide aux courses

Les personnes âgées ou dépendantes ont très souvent besoin que nous intervenions à leur côté pour l'aide aux courses. Ci-dessous quelques consignes élémentaires afin que cette prestation se passe dans les meilleures conditions possibles.



- ⇒ Etablir une liste des achats avec la personne âgée.
- ⇒ Signer avec le bénéficiaire un reçu

mentionnant la somme confiée

- ⇒ Acheter uniquement les éléments inscrits sur la liste
- ⇒ Au retour rendre la monnaie et le ticket de caisse à

la personne âgée en lui faisant signer le reçu du solde.

## La prise de médicaments

Donner des médicaments n'est pas chose anodine! Nous ne sommes ni prescripteur, ni formé pour assurer cette mission. Néanmoins nous pouvons nous assurer de la prise des médicaments par le client et conformément à l'ordonnance en vigueur si et seulement si le corps médical nous en a donné l'autorisation.

**Aucune tolérance ne sera accordé s'il y a prise d'initiative dans ce domaine**

## La préparation des repas

La confection des repas peut devenir un moment agréable pour l'ayant droit. N'hésitez pas à stimuler la personne en lui proposant de vous aider. La première des choses est de lui poser la question «de quoi auriez vous envie aujourd'hui ?» Respectez les

consignes spécifiques:

Marche à suivre :

- ⇒ Se laver les mains
- ⇒ Dresser la table

- ⇒ Préparer ou réchauffer le repas, établir des menus spécifiques en fonction de l'envie du client et dans le respect des régimes alimentaire spécifiques et des règles nutritionnelles (vous retrouverez ces éléments dans le cahier des charges)
- ⇒ Prendre en compte les consignes de l'entourage (parents, médecin, infirmière.....)



# L'aide à la toilettes et au change

Toute auxiliaire de vie est, à un moment ou à un autre, confrontée à l'aide à la toilette ou au change des protections pour les personnes incontinente, cela fait partie intégrale du métier, néanmoins nous vous en rappelons ci-dessous les bases élémentaires.



⇒ Se laver les mains

⇒ Réunir l'ensemble du matériel indispensable au soin

→ Produits et linge de toilette (cuvette, coupe ongles, brosse à cheveux, gant de toilette, serviettes.....)

→ Linge pour le change de la personne (pyjama .....

→ Matériel environnant (poubelle, paravent .....

→ Linge pour le change du lit

⇒ Installer La personne

→ Oter le couvre lit, les couvertures, les déposer sur une chaise

→ Oter les oreillers si besoin

⇒ Respecter la pudeur et l'intimité de la personne

→ Dans la chambre : Fermer la porte, mettre des paravents s'ils sont à

disposition, tirer les rideaux. Ne pas interrompre la toilette sauf motif grave.

Proposer la salle de bains chaque fois que cela est possible

→ Au niveau du soin de la personne; lui proposer d'effectuer seule la toilette des organes génitaux, en l'aidant en cas de besoin dans le rinçage du gant. Veillez à ce que la personne ne reste JAMAIS nue sur son lit.

⇒ La technique de la toilette

→ Une bassine remplie d'eau, à la température voulue par la personne, en veillant à ce que l'eau reste chaude, la changer aussi souvent que nécessaire.

→ Effectuer la toilette avec logique (par région corporelle) et de façon naturelle.

→ Savonner puis rincer abondamment.

→ Sécher la personne en insistant au niveau des plis naturels : aisselles, dessous des seins, plis de aines.....

⇒ Rhabiller la personne et réfection du lit



# L'aide aux déplacements



➔ Au Domicile de la personne aidée.

➔ Aider la personne à se lever et à se coucher, à s'installer dans son fauteuil ou à table au moment des repas.

➔ Hors du domicile de la personne aidée.

➔ S'assurer que la tenue vestimentaire du client est adaptée aux conditions météorologiques.

➔ Se promener avec le client (éventuellement avec son animal de compagnie)

➔ Assister le client dans sa vie sociale en l'accompagnant chez le médecin, le coiffeur.....

➔ Si vous êtes amené à transporter la personne dans votre véhicule personnel nous vous rappelons que vous devez être titulaire d'un permis de conduire et d'une assurance adaptée à cette activité en cours de validité.



## Ménage et Repassage

Vous allez forcément être amené lors de vos intervention à effectuer des mission de ménage ou de repassage, pour ce faire nous vous invitons à vous référer au livret protocole client ménage repassage.

A la fin de votre prestation, veillez à ranger le matériel que vous avez utilisé et à faire le tour de la maison. Vérifiez en particulier que toutes les fenêtres, robinets soient bien fermés, que le fer à repasser soit bien hors de tension et que tout soit bien en place

Pensez à dire au revoir et à avoir un échange avec l'ayant droit

Avant de partir un échange avec le client pour savoir si la manière dont s'est passée l'intervention lui correspond.

Afin d'améliorer les interventions suivantes prendre les consignes d'amélioration

Pensez à remplir le carnet de liaison

Lors de chaque intervention pensez à remplir le carnet de liaison, lien indispensable entre les familles et vous. Y noter les horaires de travail. Ce que vous avez fait en plus ou ce que vous n'avez pu faire. Le matériel ou les produits manquants.

## A SAVOIR

Pour toute activité, se référer aux prescriptions consignées dans le cahier des charges. Les intervenants doivent respecter l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens, ainsi que la confidentialité des informations reçues. Si vous constatez une dégradation de l'état de santé ou tout autre fait inhabituel, vous devez en informer sans attendre votre supérieur hiérarchique qui prendra contact avec l'entourage ou les services compétents

# Chartes des droits et des libertés de la personne aidée

## Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### **Article 5 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **Article 6 Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.



## **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.  
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.