

Exemple de Dépistage Participatif des Risques dans un service d'aides familiales





Tableau synoptique

Situation de travail: Aides familiales	
1. Les bénéficiaires	
2. L'organisation du travail	
3. Les contraintes de temps	
4. Les relations de travail	
5. Les positions de travail	
6. Les efforts et les manutentions	
7. les accidents de travail	
8. Les risques électriques et d'incendie	
9. Les risques physiques	
10. L'hygiène atmosphérique	
11. Le contenu du travail	
12. L'environnement psychosocial	

Inventaire des propositions d'amélioration et des études complémentaires à réaliser

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Quand?	
			projeté	réalisé
1.	CP	◇ Fournir une liste des tâches standards en autorisant, exceptionnellement, des dérogations en fonction de l'état de la personne		
2.	AF	◇ Informer l'AS systématiquement quand un problème de matériel survient et que l'usager ne veut pas tenir compte des remarques. ◇ Faire en sorte que celle-ci assure un suivi.		
3.	AS	◇ Analyser les possibilités d'amélioration de la communication vis à vis de l'usager en matière de tâches autorisées, de conditions d'hygiène et de sécurité		
4.	Direction	◇ Fournir une liste des tâches standards en autorisant, exceptionnellement, des dérogations en fonction de l'état de la personne		
5.	Direction	◇ Analyser l'organisation des prestations quand plusieurs AF vont chez le même prestataire		
6.	Direction	◇ Faire payer le usager qui a été averti du passage de l'AF et qui annule le RDV.		
7.	AS	◇ S'assurer qu'une information claire a été donnée à l'usager sur les horaires et déplacements		
8.	Direction	◇ Avoir un break « officiel » à midi		
9.	CP	◇ Analyser la possibilité de fourniture de matériel via l'AS		
10.	CP	◇ Disposer de plus de tabliers et différents selon les tâches (cuisine, nettoyage, toilettes...)		
11.	CP	◇ Lorsque des aiguilles usagées sont stockées dans des bouteilles en plastique (évacuées dans une poubelle normale), faire la remarque à l'infirmière à domicile ou à l'usager afin qu'il utilise des containers adéquats		
12.	CP	◇ Rappeler la procédure à suivre en matière d'accident		
13.	CP	◇ S'assurer que tout le personnel ait été sensibilisé à l'usage adéquat des produits		
14.	Direction	◇ Fournir une consigne claire aux AF quant à l'autorisation ou non, de fournir des soins aux animaux domestiques des usagers		
15.	AS	◇ Informer systématiquement les utilisateurs sur les questions de bruit et de pollution		
16.	Direction	◇ S'assurer que toutes les AF respectent les mêmes règles		
17.	Direction	◇ Rembourser les PV de stationnement quand c'est inévitable ou donner plus de temps		
18.	AS	◇ Informer préventivement les utilisateurs sur ces problèmes de racisme et de stress		
19.	Direction	◇ Créer un intranet avec toutes les informations		

Tableaux détaillés

<h3>1. Les bénéficiaires</h3> <p>Que faire de <u>concret</u> pour améliorer la situation?</p> <ul style="list-style-type: none">• L'assistante sociale (AS) visite la maison au préalable mais a peu de temps pour analyser les risques et ne dispose pas d'un outil adéquat<ul style="list-style-type: none">→ Développer une check-list suivie par l'AS lors de la première visite et complétée ensuite au fur et à mesure par l'aide familiale (AF)• Lors de la visite, l'AS informe mal l'utilisateur sur le matériel nécessaire. On utilise celui qui existe, même s'il n'est pas adéquat.<ul style="list-style-type: none">→ Informer l'AS systématiquement quand un problème de matériel survient et que l'utilisateur ne veut pas tenir compte des remarques.→ Faire en sorte que celle-ci assure un suivi.• AS très disponible, très bon suivi et bon soutien de la direction lors de problèmes• Les usagers sont en général bien informés de leurs obligations et des tâches autorisées mais ils ne retiennent pas tout.	
Aspects à étudier plus en détails: <ul style="list-style-type: none">→ Analyser les possibilités d'amélioration de la communication vis-à-vis de l'utilisateur en matière de tâches autorisées, de conditions d'hygiène et de sécurité	
<h3>2. L'organisation du travail</h3> <p>Que faire de <u>concret</u> pour améliorer la situation ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Les tâches sont connues mais le fait de réaliser l'une ou l'autre tâche est souvent laissé à l'appréciation personnelle de l'AF : les unes acceptent et les autres pas. Cela engendre des problèmes avec les usagers qui, de ce fait, ont des préférences.<ul style="list-style-type: none">→ Fournir une liste des tâches standards en autorisant, exceptionnellement, des dérogations en fonction de l'état de la personne• Le carnet de communication est un outil précieux	
Aspects à étudier plus en détails: <ul style="list-style-type: none">→ Analyser l'organisation des prestations quand plusieurs aides familiales vont chez le même prestataire	
<h3>3. Les contraintes de temps</h3> <p>Que faire de <u>concret</u> pour améliorer la situation?</p> <ul style="list-style-type: none">• Les horaires sont fournis suffisamment à l'avance• Parfois les usagers n'ouvrent pas car ils ne veulent pas de l'AF qui vient<ul style="list-style-type: none">→ Faire payer le usager qui a été averti du passage de l'AF et qui annule le RDV.• Les déplacements sont comptés dans le temps de travail à charge de l'utilisateur qui réclame souvent pour ce problème<ul style="list-style-type: none">→ S'assurer qu'une information claire a été donnée à l'utilisateur sur ce point du contrat• Impression de devoir travailler de plus en plus vite à cause de l'augmentation de petites prestations et des usagers de plus en plus exigeants• Aucune pause officielle prévue (midi ou journée). On mange dans le bus ou la voiture<ul style="list-style-type: none">→ Avoir un break « officiel » à midi	
Aspects à étudier plus en détails:	
<h3>4. Les relations de travail</h3> <p>Que faire de <u>concret</u> pour améliorer la situation?</p> <ul style="list-style-type: none">• Réunion de coordination avec les autres intervenants : ok• Cahier de communication : ok	
Aspects à étudier plus en détails:	
<h3>5. Les positions de travail</h3> <p>Que faire de <u>concret</u> pour améliorer la situation?</p> <ul style="list-style-type: none">• Les positions de travail sont forcément problématiques. Quand les hauteurs de travail (lits, salles de bain...) ne sont pas adéquates, on demande des changements mais ils ne sont pas toujours suivis. (balais trop courts, torchons, lits trop bas,...).	

Aspects à étudier plus en détails:



6. Les efforts et les manutentions

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Beaucoup de manutentions. Des formations sont organisées mais elles ne sont pas adaptées à notre métier. Un service hospitalier n'est pas un domicile privé sans cesse changeant.
- Beaucoup de fatigue en fin de journée

Aspects à étudier plus en détails:

→ Analyser la possibilité de fourniture de matériel via l'AS



7. Les accidents de travail

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Manque de tabliers (nombre) qui ne sont pas toujours adaptés à l'activité
→ Disposer de plus de tabliers et différents selon les tâches
- On n'est pas toujours informé sur la maladie dont souffre l'utilisateur et sur ses conséquences.
- Beaucoup de brûlures (fer à repasser et cuisine) et de coupures
- Il arrive que les aiguilles soient dans une bouteille en plastique qui est jetée dans les ordures ménagères
→ Lorsque des aiguilles usagées sont stockées dans des bouteilles en plastique (évacuées dans une poubelle normale), faire la remarque à l'infirmière à domicile ou à l'utilisateur afin qu'il utilise des containers adéquats
- Les procédures en cas d'accident ne sont pas connues
→ Rappeler la procédure à suivre en matière d'accident
- Une boîte de secours est fournie par le service

Aspects à étudier plus en détails:



8. Les risques électriques et d'incendie

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Les risques sont connus, communiqués à l'utilisateur et au service qui réalise un suivi systématique

Aspects à étudier plus en détails:



9. Les risques physiques

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- L'éclairage est parfois insuffisant (ampoules non remplacées) ce qui engendre des risques de chutes. L'utilisateur prévenu n'agit pas toujours.
→ Faire intervenir l'AS quand l'utilisateur n'assure pas de suivi
- Le bruit des télévisions et radios entraîne beaucoup de fatigue en fin de journée

Aspects à étudier plus en détails:



10. L'hygiène atmosphérique, risques chimiques et biologiques

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Il y a des habitations où il manque d'air, où il fait surchauffé, il y a des moisissures ou il fait enfumé de cigarettes
→ Informer systématiquement les utilisateurs sur ces questions de bruit et de pollution
- On utilise peu de produits chimiques mais les AF ne savent pas quels sont les risques et comment les éviter
→ Revoir la formation de base sur l'usage adéquat des produits chimiques
- Les femmes enceintes sont écartées
- Le vaccin hépatite B est remboursé
- Parfois on est amené à nettoyer les litières des chats... Cela ne fait pas partie de nos tâches mais certaines AF le font.
→ Fournir des consignes claires aux AF quant aux soins aux animaux domestiques des usagers
- Lorsqu'il y a présence de cafards, on doit normalement arrêter le travail mais tout le monde ne le fait pas et les utilisateurs développent des dépendances et des préférences.
→ S'assurer que toutes les AF respectent les mêmes règles

Aspects à étudier plus en détails:



11. Le contenu du travail

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Ce facteur est très problématique mais les AF sont bien aidées par le service
- Charge mentale très élevée car il faut écouter beaucoup les usagers, attention permanente...
- Le travail avec les personnes confuses est difficile. Les AF ont reçu une formation, mais c'est parfois très difficile pour les nouveaux.
- Charge émotionnelle importante mais il y a des possibilités d'être écouté.

Aspects à étudier plus en détails:



12. L'environnement psychosocial

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Il n'y a pas d'évaluation directe, uniquement un suivi plus important lorsqu'un nouveau prestataire est engagé.
- Chez l'usager, il y a du racisme, mais pas dans le service.
 - Informer préventivement les utilisateurs sur ces problèmes de racisme
- Il y a beaucoup de stress lié aux procès pour stationnement : il n'est pas évident de concilier les problèmes de stationnement, les horaires et les pressions des usagers pour arriver à l'heure
 - Rembourser les PV de stationnement quand c'est inévitable ou donner plus de temps
- Pas d'information sur ce qui se dit en CPPT car les infos courrier passent mal
 - Créer un intranet avec toutes les informations

Aspects à étudier plus en détails:



1. Conclusions.