

## Dépistage Participatif des Risques (Déparis)

**Situation de travail: Aides familiales**

**Coordinateur: Ann Schietecatte**

**Personnes ayant participé à l'étude: 5 personnes**

**Dates: 11/01/2006**

BILAN FINAL:

<b>Situation de travail: Aides familiales</b>	
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	😊

### Synthèse des améliorations proposées et des études complémentaires à réaliser

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Quand?	
			projeté	réalisé
		Disposer d'une check-list (sécurité) pouvant être initiée par l'AS et complétée au fur et à mesure par l'aide familiale		
		Informier 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.		
		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		
		Fournir une liste des tâches plus standards en autorisant, exceptionnellement, des dérogations en fonction de l'état de la personne		
		Analyser l'organisation des prestations quand plusieurs Aides familiales vont chez le même prestataire		
		Faire payer tous les usagers qui ont été avertis du passage de l'aide familiale et qui, en connaissance de cause, annulent le RDV au dernier moment (porte fermée,...).		
		S'assurer qu'une information claire a été donnée à l'utilisateur sur les horaires et déplacements		
		Avoir un break « officiel » à midi		
		Analyser la possibilité de fourniture de matériel via l'AS		
		Disposer de plus de tabliers et différents selon les tâches (cuisine, nettoyage, toilettes...)		
		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		
		Rappeler la procédure à suivre en matière d'accident		
		S'assurer que tout le personnel ait été sensibilisé à l'usage adéquat des produits		
		Fournir une consigne claire aux prestataires quant à l'autorisation ou non, de fournir des soins aux animaux domestiques des usagers		

## 1. Les bénéficiaires



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- L'AS visite la maison au préalable de nos interventions. Mais elle a peu de temps pour analyser les risques et ne dispose pas d'un outil adéquat
  - S : Disposer d'une check-list pouvant être initiée par l'AS et complétée au fur et à mesure par l'aide familiale
- L'AS informe l'utilisateur lors de sa visite sur le matériel nécessaire mais cela varie très fort d'une AS à l'autre. Souvent on utilise celui qui existe y compris quand il n'est pas adéquat.
  - S : 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.
  - S : 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

Aspects à étudier plus en détails: 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

## 2. L'organisation du travail



Que faire de concret pour améliorer la situation ?

- Les tâches sont connues mais le fait de réaliser l'une ou l'autre tâche est souvent laissé à l'appréciation personnelle du prestataire : les uns acceptent et les autres pas. Cela engendre des problèmes avec les usagers qui, de ce fait, ont des préférences.
  - S : Fournir une liste des tâches plus 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: Analyser l'organisation des prestations quand plusieurs aides familiales vont chez le même prestataire

## 3. Les contraintes de temps



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Parfois les usagers n'ouvrent pas car ils ne veulent pas de l'aide familiale qu'on leur propose
  - S : Faire payer tous les usagers qui ont été avertis du passage de l'aide familiale et qui, en connaissance de cause, annulent le RDV.
- Les déplacements sont stressants. Les usagers ne comprennent pas que l'on doit se déplacer entre deux maisons et que quand ils ont une AF travaillant à temps plein ils perdent 1/4H et que quand il s'agit d'une temps partiel, ils ne perdent pas ce ¼ H. Certains réclament systématiquement pour ce problème de temps de déplacement.
  - S : 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
  - S : Avoir un break « officiel » à midi

## 4. Les relations de travail



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Réunion avec l'AS : ok
- Réunion de coordination avec les autres intervenants : ok
- Cahier de communication : ok

## 5. Les positions de travail



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Les positions de travail sont forcément problématiques. Quand les hauteurs de travail (lits, sdb,...) ne sont pas adéquates, on demande des changements mais ils ne sont pas toujours suivis. (balais trop courts, torchons, lits trop bas,...). La Direction met parfois la pression sur l'utilisateur mais il y a des cas où rien ne change.

## 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
  - S : Analyser la possibilité de fourniture de matériel via l'AS

Aspects à étudier plus en détails: Analyser la possibilité de fourniture de matériel via l'AS

## 7. 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

## 8. 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
  - S : 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
  - S : 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 accidents de la route engendrent souvent uniquement des dégâts matériels
- Les procédures en cas d'accident ne sont pas connues
  - S : Rappeler la procédure à suivre en matière d'accident
- Les accidents « graves » sont analysés.
- Une boîte de secours est fournie par le service

## 9. Les risques physiques



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Il manque dans certaines maisons d'éclairage (ampoules non remplacées) ce qui engendre des risques de chutes. L'utilisateur est prévenu. Quand il n'assure pas de suivi, il n'y a pas toujours de pression de l'AS.
- Le bruit est engendré par les télévisions et radios qui occasionnent en fin de journée beaucoup de fatigue
- Il y a des habitations où il manque d'air, où il fait surchauffé et où il y a des moisissures.
- Les prestataires apportent leurs propres boissons

## 10. L'hygiène atmosphérique



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- La problématique des fumeurs est très importante. On ne peut leur interdire car ils sont chez eux mais parfois la situation est pénible.
- Les aides familiales utilisent peu de produits mais disent manquer de connaissances sur l'utilisation des produits d'entretien en général (risques, utilisation, cumul ?...)
  - S : S'assurer que tout le personnel ait été sensibilisé à l'usage adéquat des produits
- Les femmes enceintes sont écartées
- Le vaccin hépatite B est remboursé
- Parfois on est amené à nettoyer les litières des chats etc... Cela ne fait pas partie de nos tâches mais certains prestataires le font.
  - S : Fournir une consigne claire aux prestataires quant à l'autorisation ou non, de fournir des 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.

## 11. Le contenu du travail



Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Charge mentale très élevée car il faut écouter beaucoup les usagers, attention permanente...
- Le travail avec les personnes confuses est difficile. Les prestataires 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.

REM : ce facteur est très problématique mais tout est mis en œuvre pour aider au mieux les prestataires

## 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'utilisateur il y a du racisme mais pas dans le service.
- 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
- Pas d'information sur ce qui se dit en CPPT car les infos courrier passent mal