

Aide à domicile

Contractualisation entre le service et le client

- Une visite à domicile permettant de repérer les risques professionnels est-elle systématiquement réalisée pour chaque nouveau client ?
 - ☐ Identifier les risques à l'aide d'une grille de repérage préalablement à toute prestation dans un nouveau domicile et la mettre régulièrement à jour (voir grille de repérage INRS référence ED 4298)
 - ☐ Rédiger une fiche de mission pour l'intervenant précisant les tâches à effectuer, les moyens alloués (temps, fréquence, matériel) et les limites de l'intervention
 - ☐ Etablir un contrat de prestation avec le client précisant le périmètre de l'intervention et ses limites, l'organisation des remplacements et les obligations du client (moyens à mettre à disposition)
 - ☐ Evaluer la nécessité de demander au client d'isoler les animaux de compagnie pendant l'intervention
 - ☐ Demander au client de ne pas fumer en présence de l'intervenant
 - ☐ Prendre contact avec les autres structures, services, professionnels intervenant si besoin pour coordonner les interventions au domicile
- Les capacités de la personne aidée lorsqu'elle est en perte d'autonomie, sont-elles évaluées et connues de l'intervenant?
 - ☐ Evaluer les capacités de la personne aidée à se déplacer
 - ☐ Evaluer les capacités de la personne à faire sa toilette dans son environnement habituel
 - ☐ Evaluer les capacités de la personne à préparer et à prendre son repas
 - ☐ Formaliser les résultats de ces évaluations dans une fiche et la mettre régulièrement à jour
- Les équipements du domicile sont-ils adaptés et sûrs ?

- ☐ Définir le matériel et les équipements nécessaires à la prestation : outils d'aide à la manutention (drap de glisse, lève personne...), matériel et produits de ménage.
- ☐ Demander la pose de patins ou roulettes pour faciliter la manutention du mobilier dont le déplacement est nécessaire aux opérations de nettoyage
- ☐ Demander aux clients ou à leurs familles, d'équiper le domicile en matériel d'entretien adapté (balai seau combiné, raclette à manche télescopique, nettoyeur vapeur, escabeau 3 marches avec anse...)
- ☐ Contrôler l'état des équipements électriques. Si des dangers sont constatés (fil dénudé, prise cassée..) demander le remplacement de l'équipement dangereux ou sa réparation
- ☐ Demander l'installation d'une rampe d'escalier si celle-ci est absente ou insuffisamment sûre.
- ☐ Demander l'amélioration de l'éclairage si celui-ci est insuffisant
- ☐ A défaut d'équipements adaptés chez les clients, équiper les salariés circulant en voiture de matériels : seau combiné, balai essoreur, raclette à manche télescopique.

Formation

- Les intervenants ont-ils connaissance des risques professionnels auxquels ils vont être exposés ?
 - ☐ Organiser un temps (réunion, rendez-vous...) d'accueil sur la prévention des risques professionnels.
 - ☐ Informer sur le rôle de l'intervenant sur le plan de la sécurité : appliquer les instructions de travail, signaler les problèmes à son responsable, participer à la résolution des problèmes.
 - ☐ Informer sur le rôle de la direction : définir et transmettre les instructions de travail, pourvoir à la formation du personnel sur le plan de la sécurité, résoudre les problèmes signalés, évaluer les risques, fixer le cadre des missions, contractualiser la mission, décider et mettre en oeuvre les mesures de prévention, en contrôler l'efficacité.
 - ☐ Prévoir une période d'accompagnement de chaque nouveau par un intervenant expérimenté (tuteur)
 - ☐ Former l'encadrement au management d'une structure d'aide à domicile en intégrant la prévention des risques professionnels
- Avez-vous sollicité l'aide d'organismes de prévention pour sensibiliser vos salariés et élaborer les mesures de prévention adaptées ?

- ☐ Identifier et commander les documents sur la prévention des risques professionnels adaptés à votre métier (INRS, CARSAT, Service de santé au travail)
- ☐ Remettre et commenter ces documents aux salariés et aux nouveaux arrivants
- ☐ Communiquer les coordonnées du service de santé au travail aux intervenants.
- ☐ Informer les intervenants qu'il peut faire appel au service de santé au travail en cas de problème de santé lié au travail
- ☐ Se rapprocher d'un spécialiste de la prévention de la perte d'autonomie (cicat, ergothérapeute...) pour sensibiliser les salariés et les clients à l'utilisation des aides techniques (barre de douche, siège de baignoire...) et outils d'aide au transfert (drap de glisse, lève-personne...)
- Les mesures pour prévenir les risques liés aux équipements électriques sont-elles connues des intervenants ?
 - ☐ Mettre en garde le salarié contre l'usage de matériel électrique (chauffage d'appoint...) pendant la toilette. Préchauffer la pièce avant la toilette.
 - ☐ Demander de débrancher les appareils électriques avant de les nettoyer
 - ☐ Faire vérifier l'emplacement du compteur électrique pour couper le courant en cas de danger
 - ☐ Indiquer à l'intervenant de proscrire l'usage des équipements électriques dangereux (fil dénudé, prise défectueuse...)
 - ☐ Refuser toute opération d'ordre électrique (y compris changer une ampoule) ou former et habiller l'intervenant en conséquence.
- Des mesures ont-elles été prises pour prévenir les risques liés au ménage et à l'entretien du linge ?
 - ☐ Indiquer à l'intervenant les règles de bon usage des produits ménagers : ne pas les mélanger, les conserver dans leur bouteille d'origine, bien lire les étiquettes avant utilisation, aérer la pièce pendant l'utilisation
 - ☐ Recommander le port d'une blouse et des gants de ménage lors de l'utilisation des produits d'entretien
 - ☐ Indiquer à l'intervenant les règles à suivre lors de la manipulation du linge : Mettre le linge souillé (draps, linge de corps...) dans un sac ou un bac fermé, le manipuler avec des gants, le laver à 60° au moins si possible.
 - ☐ Rappeler de ne pas toucher les déchets de soin (aiguilles, pansements...)
 - ☐ Demander d'essuyer salissures et projections d'eau au sol, supprimer les obstacles (fils électriques, petit mobilier...) et les tapis des zones de circulation.
- Les mesures pour prévenir les risques liés au contact avec du sang ou des liquides biologiques sont-elles connues des intervenants?

- ☐ Demander au salarié de porter des gants en vinyle à usage unique, en cas de blessure de l'intervenant ou de lésion cutanée du client
- ☐ Rappeler de ne pas toucher les déchets de soin (aiguilles, pansements...)
- ☐ Définir un protocole d'AES (accident d'exposition au sang) et la faire appliquer en cas d'exposition au sang
- ☐ Former les intervenants à la conduite à tenir en cas d'accident exposant au sang
- .
- ☐ Préconiser de porter un masque en cas de rhume, grippe... de l'un ou l'autre,

Chez le client

- Les risques liés à l'aide aux déplacements du client sont-ils identifiés ?
 - ☐ Recommander le recours à des outils d'aide au déplacement (drap de glisse, lève-personne, barre de redressement...). Fournir le matériel et former les utilisateurs
 - ☐ Veiller à dégager l'espace de circulation en enlevant les obstacles (cf. Tapis...).
 - ☐ Avant chaque déplacement, évaluer les mouvements que la personne peut faire seule
 - ☐ Demander à la personne aidée de porter des chaussures qui tiennent bien le pied si besoin
- Les risques liés à la toilettes sont-ils pris en compte?
 - ☐ Demander aux clients ou à leurs familles d'équiper le domicile d'aides techniques (siège de douche ou de bain, barres d'appui, rehausse WC, écran de douche...)
 - ☐ Demander la disposition d'un tapis anti-dérapant dans la douche ou la baignoire, ainsi qu'en sortie de douche ou de baignoire si les surfaces sont glissantes.
 - ☐ Assurer un éclairage suffisant
- Des mesures sont elles en place pour prévenir les risques lié au temps du repas ?
 - ☐ Recommander le nettoyage et le rangement de couteaux et objets tranchants à part
 - ☐ Indiquer au salarié d'essuyer immédiatement le sol en cas de projections (eau, gras...)
 - ☐ Conseiller le port d'une blouse pour se protéger des projections de liquides et aliments brûlants
 - ☐ Proscrire la manutention des bouteilles de gaz par le salarié

- ☐ Utiliser une table à roulette pour transporter le repas si nécessaire
- ☐ Aménager un espace permettant la prise du repas en toute sécurité pour la personne aidée et l'intervenant
- ☐ Recommander d'adapter la position pour le confort du bénéficiaire et de l'intervenant, en particulier si le repas est pris au lit.

Traitement des difficultés et accidents

- Les risques liés à la relation d'aide sont-ils identifiés ?
 - ☐ Informer les intervenants de la conduite à tenir en cas d'accident d'un client (protéger, alerter, secourir) ou d'eux-mêmes (se protéger, alerter ou faire alerter).
 - ☐ Informer le salarié de la procédure à suivre et s'assurer qu'il dispose d'un téléphone mobile
 - ☐ En cas d'insatisfaction exprimée par le client, d'épuisement du professionnel (souffrance physique et/ou psychologique), réévaluer l'adéquation entre les besoins du client et les modalités de l'intervention (durée, tâches à réaliser, temps de repos, travail en binôme, remplacement du professionnel, arrêt temporaire ou définitif de la prestation...)
- Est-il demandé aux salariés de signaler les problèmes rencontrés à leur encadrement ?
 - ☐ Demander aux intervenants de signaler les problèmes rencontrés avec le client ou son entourage, à leur hiérarchie (par oral ou par écrit).
 - ☐ Prévoir une procédure de signalement des comportements agressifs (agression verbale, physique, sexuelle).
 - ☐ Organiser une visite à domicile du supérieur hiérarchique pour apaiser la relation et rappeler le cadre de l'intervention
 - ☐ Instaurer un cahier de liaison chez le client pour permettre l'échange d'informations entre les différents intervenants auprès de la personne, , notamment lors des prises en charge impliquant plusieurs intervenants pour garantir l'échange d'informations.
- Des réponses sont-elles apportées aux problèmes signalés par les intervenants ?
 - ☐ Organiser des temps d'échanges avec les intervenants pour étudier les problèmes rencontrés et rechercher des solutions
 - ☐ Organiser une nouvelle visite au domicile pour traiter les problèmes, ajuster les modalités de la prestation (remplacement du salarié, rappeler le cadre de la prestation et ses limites).

- ☐ Réévaluer si nécessaire l'adéquation entre les besoins du client et les modalités de l'intervention.
- ☐ Actualiser si nécessaire le contrat de prestation
- Après chaque accident du travail, une analyse de celui-ci est-elle réalisée?
 - ☐ Mettre en place une analyse des accidents (leur nombre, le nombre de jours d'arrêt de travail associés, la nature (chute, lombalgie...), le contexte (chute lors d'un déplacement, dos bloqué en aidant une personne à se lever...))
 - ☐ Après chaque accident du travail avec arrêt, identifier, avec l'intervenant accidenté, les causes de l'accident (méthode de travail ou matériel inadapté, danger propre au domicile, stress lié à l'organisation du travail...) afin d'améliorer ou de compléter, si nécessaire, les mesures de prévention.
 - ☐ Compléter le plan d'action avec des mesures de prévention pour les risques analysés
- Un suivi des équipements et des conditions d'intervention est-il régulièrement effectué ?
 - ☐ Encourager les intervenants à signaler une dégradation des capacités du client à faire les gestes de la vie courante et à se déplacer
 - ☐ Mettre en place une remontée d'information sur une dégradation des équipements ménagers (risque électrique, allergie à de nouveaux produits ménager...)
 - ☐ Adapter les équipements à l'évolution du niveau d'autonomie du client (barres appuis, lit médicalisé...) en lien avec les professionnels de santé du client

Organisation du travail

- Les plannings tiennent-ils compte des trajets et des déplacements durant l'intervention ?
 - ☐ Privilégier des interventions sur le même secteur géographique
 - ☐ Intégrer le temps consacré à faire les courses dans le cadre du nombre d'heures à effectuer
 - ☐ Fixer au client une durée horaire et non une heure fixe d'arrivée.
 - ☐ Calculer le temps de déplacement en intégrant les aléas, les temps de pause, de communication et le respect des limitations de vitesse.
- Les vêtements de travail et les équipements de protection individuelle sont-ils fournis et portés ?

- ☐ Fournir, former à l'utilisation et vérifier que sont portés les équipements suivants : - une blouse en coton à manches longues ; - des gants en vinyle à usage unique pour la toilette ; - des gants de ménage à manchette pour l'entretien du logement ; - un masque en cas de rhume, grippe... du salarié ou du bénéficiaire ; - des chaussures fermées qui tiennent le pied.
- ☐ Organiser le renouvellement de ces équipements chaque fois que nécessaire
- Les plannings d'intervention permettent-ils une répartition adaptée de la charge de travail ?
 - ☐ Programmer les interventions en fonction des besoins de la personne et des compétences des salariés
 - ☐ Equilibrer les interventions à forte et faible charge physique ou mentale au cours de la journée et entre les intervenants
 - ☐ Suite à un arrêt de travail de longue durée, organiser les interventions en fonction de l'aptitude du salarié (matériel, planning...)
- Des mesures de prévention adaptées sont-elles mises en place en cas de travail en horaires décalés, travail de nuit ou le week-end ?
 - ☐ Permettre aux salariés d'anticiper leur emploi du temps, laisser des marges de manœuvre pour les échanges d'horaires entre salariés
 - ☐ Rendre possible le retour en horaires normales.
 - ☐ Favoriser la régularité dans les plannings.
 - ☐ Donner un contact à appeler la nuit ou le week end s'il se présente un problème (personnel d'astreinte).
 - ☐ Organiser la prise de rendez-vous afin d'optimiser les déplacements à des horaires adaptés.
- Les salariés conduisent-ils un véhicule correctement entretenu et adaptés à leurs missions ?
 - ☐ Vérifier que l'intervenant a un permis de conduire.
 - ☐ Mettre à disposition un véhicule de service.
 - ☐ En l'absence de véhicule de service, vérifier que le véhicule de l'intervenant est assuré pour les déplacements de nature professionnelle.
 - ☐ Vérifier que la voiture de l'intervenant respecte l'obligation de contrôle technique bi-annuel de son véhicule, informer sur l'importance d'entretenir régulièrement le véhicule.
 - ☐ Former le personnel au calage et au rangement du matériel dans le véhicule.
 - ☐ Former le personnel à la conduite du véhicule en situations difficiles (neige, verglas...) et au risque routier.

- ☐ Encourager l'utilisation des transports en commun lorsqu'ils existent et lorsque cela est compatible avec le travail.
- Des mesures sont-elles mises en place pour proscrire l'utilisation du téléphone pendant la conduite ?
 - ☐ Interdire l'utilisation du téléphone, même avec un dispositif mains libres, dans les phases de conduite.
 - ☐ Fixer les plages d'appel pendant les temps de travail autre que la conduite.
 - ☐ Fournir à vos salariés une application permettant de dévier les appels entrants vers la messagerie lorsque le véhicule est en mouvement.
- L'intervenant a-t-il été sensibilisé aux questions d'hygiène de vie ?
 - ☐ Organiser son temps de travail en intégrant la prise du repas de l'intervenant et des temps de pause
 - ☐ Informer le professionnel de l'importance pour lui et le client de boire de l'eau pour prévenir les coups de chaleur en période de canicule.
 - ☐ Demander aux intervenants de ne jamais consommer d'alcool avant et durant le travail.
 - ☐ Alerter sur les effets secondaires de certains médicaments (lui demander de se renseigner auprès de son médecin, pharmacien)
 - ☐ Se laver les mains avant et en fin d'intervention, avant de mettre les gants et après les avoir retirés. Utiliser du papier essuie-tout en l'absence de linge propre disponible
 - ☐ Fournir une solution hydroalcoolique en cas d'impossibilité de se laver les mains.
 - ☐ Avoir les cheveux attachés, ne pas porter de bijoux ni de vernis à ongle

Risques ajoutés (par vous)