

CCP 1

Entretenir le logement et le linge d'un particulier

- Compétence 1 : Etablir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier.
- Compétence 2 : Prévenir les risques domestiques et travailler en sécurité au domicile d'un particulier.
- Compétence 3 : Entretenir le logement avec les techniques et les gestes professionnels appropriés.
- Compétence 4 : Entretenir le linge avec les techniques et les gestes professionnels appropriés.

Compétence 1 : Etablir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier

1) Débuter l'intervention

2) Les processus de communication

A. La règle du « Pourquoi ? », « Quand ? », « Comment ? », « Avec qui ? », « où ? »

B. Le cahier de liaison

C. Les différentes situations de communication

D. Organiser son intervention

1- Identifier les tâches domestiques d'entretien du logement et du linge

2- Identifier les tâches précises à effectuer

3- Identifier le niveau de participation de la personne accompagnée

4- Démarche intellectuelle

5- Développer son intervention

6- Faire preuve de discrétion

7- Le schéma d'organisation de chaque activité ménagère

8- Terminer son intervention

Compétence 1 : Etablir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier

1) Débuter l'intervention :

a. Adopter des attitudes et des comportements adaptés :

L'ADVF **se montre courtoise et respectueuse**, quelle que soit l'attitude de la Personne Accompagnée, qui peut se montrer plus familière ou au contraire méfiante, distante, voire condescendante.

L'ADVF **choisit son vocabulaire**, quel que soit le vocabulaire utilisé par la PA, qui peut utiliser par exemple le tutoiement (c'est souvent le cas d'une personne âgée face à une ADVF beaucoup plus jeune, sans qu'il ne s'agisse dans ce cas d'un manque de respect).

L'ADVF **soigne sa tenue**, il y a des tenues professionnelles conventionnelles dans les établissements médico-sociaux, mais ce n'est pas toujours le cas à domicile. Certains SAAD fournissent des blouses, des tabliers, des chaussures, des sacs ou encore des badges. Un minimum requis s'impose en effet : une tenue adaptée signifie qu'elle est en rapport avec le travail à réaliser, plus ou moins salissant.

La tenue se compose tout d'abord **des vêtements** qui doivent être :

- Propres : Protéger les jeunes enfants et les personnes fragiles des microbes, Assurer une hygiène rigoureuse pour certaines tâches et Donner une bonne image de soi.
- Confortables : Permettre les mouvements (se baisser, s'étirer, se tourner, etc.), S'adapter aux différentes situations de travail (ni trop amples, ni trop cintrés), Eviter les jupes et les robes, Choisir des matières naturelles comme le coton qui sont plus hygiéniques (et limitent la transpiration).
- Pratiques : Résistants et facile d'entretien, les poches sont un plus non négligeable, Des vêtements laissant les avant-bras nus pour la manipulation d'eau, de détergents, de salissures et facilitant le port de gants.

La tenue se compose ensuite **des chaussures** qui doivent respecter l'hygiène et l'ergonomie du pied. En plus de critères précédemment énoncés, les chaussures doivent être :

- Fermées : Maintenir et protéger le pied, c'est-à-dire qu'elle doit retenir fermement le talon et recouvrir les orteils (les chaussures à bouts pointus sont vivement déconseillées).
- Basses : Eviter la fatigue et les blessures, La chaussure doit être munie d'un talon bas (3 à 5 cm) et large. Il faut donc éviter les talons hauts qui font du bruit, abîment les revêtements de sols et accentuent le risque d'entorse.
- Antidérapantes : Avoir une bonne adhésion au sol même glissant. Les semelles antidérapantes peuvent éviter blessures et chutes, néanmoins le

risque zéro n'existant pas, il est toujours recommandé de regarder où l'on met les pieds.

b. Les mains :

Elles doivent être propres et avoir les ongles courts. Il est conseillé de retirer ses bijoux de main (bagues, bracelets, montres) afin de ne pas les abîmer au contact des produits ainsi que pour le confort des PA lors des manipulations, s'il y en a. Enfin, Lors du lavage des mains, les bijoux non retirés sont des nids à microbes, car le savon ne passe pas forcément entre la peau et le bijou, donc il demeure une zone non nettoyée et porteuse de micro-organismes.

c. La coiffure :

Les cheveux longs sont attachés pour ne pas gêner la vision et les mouvements et pour ne pas transpirer. Pendant le travail, il faut éviter de les toucher et de les arranger, par mesure d'hygiène. Les grandes boucles d'oreilles ou celles qui pendent sont retirées afin d'éviter les risques d'arrachement.

Les indications ci-dessus concernent surtout **l'hygiène, le confort et la sécurité**. L'ADVF doit également appliquer les éléments du **règlement intérieur** de la structure, auquel elle a adhéré à la signature du contrat de travail. Des indications peuvent figurer concernant la tenue professionnelle (tenue spécifique, piercings, tatouages, signes religieux, etc.).

2) Les processus de communication :

La communication constitue la base des rapports sociaux. Ainsi, elle permet d'établir et de maintenir le lien avec autrui (ADVF/parents ou ADVF/personne aidée ou Enfant/ADVF ou ADVF/professionnels...).

La communication permettra d'échanger avec la personne pour définir le cadre de l'intervention, de recueillir des informations, un message, d'exprimer une émotion, un sentiment... On pourra recourir à plusieurs moyens tels que le langage, la gestuelle, les images, le dessin...

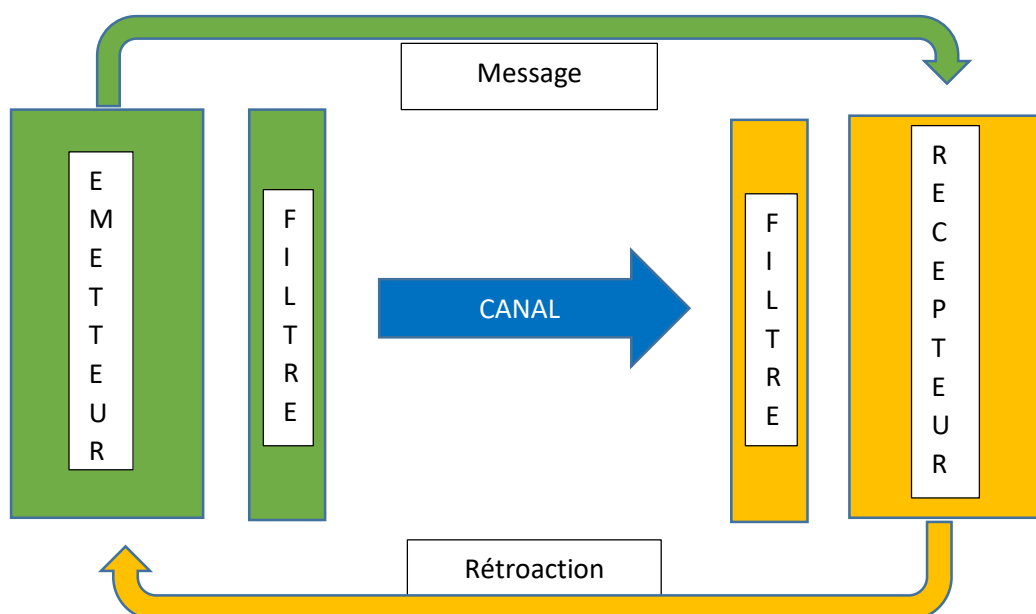
Toute communication qu'elle soit écrite ou orale repose sur :

- Un émetteur : c'est celui qui envoie le message.
- Un récepteur : celui à qui le message est destiné.
- Un message : l'information échangée entre un ou plusieurs individus.
- Un canal : moyen permettant la transmission de l'information. Ce canal peut être l'écrit (lettre, cahier de transmission, dessin...) ou l'oral (parler, chanter...).
- La rétroaction (ou feedback) : le récepteur donne une réponse à l'émetteur et ainsi devient à son tour émetteur. Ce processus s'appelle la rétroaction.

- Des filtres : le filtre personnel représente le vécu, les expériences de la personne, les *a priori*... En effet, l'émetteur et le récepteur envoient ou reçoivent un message en fonction de ce qu'ils savent, de ce qu'ils sont, et de leur expérience propre.

Communiquer consiste avant tout à établir un contact privilégié avec une personne, soit dans le but de lui transmettre des informations utiles, soit pour recueillir les renseignements nécessaires pour la prise en charge. La communication permet de bien comprendre les consignes, d'évaluer la qualité de la prestation fournie et de répondre à la demande de la personne aidée.

Le mécanisme de la communication peut se symboliser par le schéma ci-dessous :



A. La règle du « Pourquoi ? », « Quand ? », « Comment ? », « Avec qui ? », « Où ? » :

- Pourquoi ? :

Se présenter auprès d'une personne permet d'initier une communication avec l'autre. Cette phase comprend plusieurs étapes :

Décliner son identité

Citer le nom de l'association ou de l'entreprise pour le compte de laquelle l'ADVF est adressé (si c'est le cas)

Rappeler la durée de la présence au domicile de la personne

Demander l'endroit où il est possible de déposer ses effets personnels et se changer

Identifier les lieux, les équipements et les produits

Prendre des nouvelles de la personne est une démarche importante car elle montre votre intérêt et votre bienveillance envers la personne. Il n'est pas question ici de procéder à un interrogatoire en règle, mais de créer du lien. Ne pensez pas qu'aider à l'entretien du logement et du linge suffisent à la qualité de l'intervention. En effet, vous travaillez au domicile et l'état de la personne est une priorité. S'enquérir de sa santé et de son humeur vous concerne.

Recueillir les habitudes de vie et les goûts de la personne est une étape de communication primordiales, l'ADVF est essentiellement là pour aider une personne en respectant ses rythmes de vie, ses goûts, ses habitudes et prendre en compte ses difficultés. Il n'est nullement question d'imposer des activités, mais d'écouter la personne et de respecter ses désirs et ses choix.

Exemples à ne pas suivre :

L'ADVF décide seule de faire les choses.

Elle ne sollicite pas la personne pour connaître ses préférences

Elle utilise le « on » avec la Personne Accompagnée (« on va se laver »), cela suppose que l'ADVF va aussi faire l'action, alors que c'est la personne qui va faire l'action

L'ADVF est trop directive et parle avec un ton trop rigide

Pour que la communication et la relation avec la PA soient efficaces, il convient de tenir compte de ses habitudes de vie et de poser des questions directes, simples et non indiscrettes pour ne pas heurter la personne.

Le principe de l'aide à domicile est d'accompagner la personne et non de décider à sa place. L'ADVF doit demander ce que la personne attend d'elle et doit s'adapter à chaque aidé. Parfois l'aidé a réfléchi et programmé l'intervention de l'ADVF et sait précisément ce qu'il en attend !

A vous de bien comprendre les consignes et de les reformuler si nécessaire.

Il n'y a pas non plus de situation classique, chaque intervention est différente. La personne peut être fatiguée, avoir faim, être désireuse de changer ses habitudes, ou avoir des examens à passer ce qui suppose de rester à jeun... Une fois les goûts et les habitudes recueillis, l'ADVF organise son intervention en fonction de critères comme les activités de la personne aidée, ou comme le temps de cuisson et les produits à sa disposition.

<ul style="list-style-type: none">• Quand ? :
--

La relation et le niveau de communication doivent être effectifs et constants tout le temps que durera l'intervention.

Il n'est pas question pour l'ADVF de « bavarder », mais de créer un lien de confiance, une proximité qui favorisera la réalisation des actions et le recueil des informations.

Certaines activités sont plus favorables et propices que d'autres à la communication. Ainsi, au cours d'une aide à la toilette, l'ADVF décrira ses gestes, s'assurera du confort et du bien-être de la personne. Elle demandera si la température de l'eau lui convient, si elle n'a pas froid, si elle veut de la crème sur le corps...

La préparation des repas peut être un moment d'échange entre l'ADVF et la PA. Il est possible de faire participer la personne selon ses possibilités, de l'inviter à vous tenir compagnie en respectant sa sécurité et son confort tout en favorisant son autonomie.

De même, au cours du repassage, l'ADVF peut être dans la pièce où se trouve la personne et entretenir une conversation. Parfois, la PA reçoit peu de visite et apprécie de pouvoir communiquer le temps de l'intervention.

Par contre, quand l'usager est avec sa famille, l'ADVF fera preuve de discrétion et respectera leur intimité. Cela peut être le moment choisi pour aller faire les courses après avoir prévenu de son absence et de sa durée approximative.

L'ADVF encouragera également la personne dans sa participation aux activités, ce qui induit un effet de valorisation particulièrement apprécié par les personnes en perte d'autonomie, qu'elle soit temporaire ou définitive.

Elle pourra aborder avec la personne des sujets d'actualité, en évitant les sujets portant à polémiques (la politique, la religion, etc.). Elle pourra demander des nouvelles de ses enfants si elle en connaît l'existence.

ATTENTION : Cette communication ne sera ni curieuse, ni intrusive car la discrétion est une qualité importante en matière de communication. De la même manière, l'ADVF s'interdit de parler de son intimité et de sa vie privée.

Un temps fort est celui de la prise de congé, comme pour l'entrée en communication, le départ de chez la personne est un moment fort durant lequel il est important de porter un grand soin.

Points importants :

- Prévenir la personne de la fin de l'intervention
- Evaluer les activités ou tâches qui ont été effectuées et demander à la personne de se prononcer sur son degré de satisfaction
- Programmer la prochaine intervention ou prévenir de votre prochaine intervention chez la personne
- Mettre à disposition de la personne tout ce dont elle peut avoir besoin une fois l'ADVF partie : téléphone, télécommande de la télévision, journal, eau, goûter...
- Transmettre les informations par oral ou par écrit, le plus souvent il s'agit de renseigner le cahier de liaison.

• Comment ? :

Toute communication est à la fois verbale et non verbale, ce qui signifie que l'on communique avec le langage, mais aussi avec les gestes, le visage, les postures. Une bonne communication réunit l'ensemble de ces moyens.

Pour effectuer une communication de qualité, voici les points de départ indispensables :

Se mettre à la même hauteur que la personne

Parler face à la personne

Le langage doit être adapté à la personne

Le regard est bienveillant, droit et professionnel

Le ton est calme et respectueux

L'ADVF doit communiquer en faisant preuve d'empathie. Ce terme signifie qu'elle comprend ce que ressent la personne et qu'elle peut mieux appréhender ses problèmes.

Les attitudes professionnelles sont aussi un moyen de communiquer. C'est être en mesure d'adopter la bonne attitude en fonction du contexte et d'anticiper les envies de la personne.

Par conséquent il est important :

D'être à l'écoute, de regarder la personne, son visage, de relever ses humeurs...

D'être discret, de ne pas divulguer d'informations sans l'accord préalable de la personne

De savoir se retirer lors de moments intimes, si l'état de la personne le permet

Exemple de situation professionnelle :

« Madame Rose, je vois que ce matin vous ne vous êtes pas levée comme d'habitude. Vous semblez fatiguée, avez-vous mal dormi ? Souhaitez-vous que je vous laisse vous reposer encore quelques minutes ? »

« Monsieur Simon, vous n'êtes pas allé chercher votre journal. Voulez-vous que j'y aille pour vous avant de commencer ? »

Ces dialogues mêlent le langage et l'observation, l'ADVF constate que quelque chose n'est pas comme « d'habitude » chez la personne.

Dans la première situation, l'ADVF constate que la Personne Aidée reste couchée et qu'elle semble fatiguée. Elle peut lui proposer de retarder le lever. Elle adopte ainsi une attitude empathique et apporte du réconfort à la personne. Elle tient compte de son bien-être et cette dernière sera sans doute ravie de cette attention.

Dans la seconde situation, l'ADVF doit adapter son intervention, en effet, l'état de la personne prime sur tout le reste, en proposant de faire elle-même les courses, elle peut répondre à une attente de la personne qui accueillera très favorablement l'idée. Pour préserver l'autonomie de la personne, il est envisageable de demander à la personne d'accompagner l'ADVF pour les courses.

En communiquant ainsi, l'aidant a :

- Etabli une relation de confiance favorable à la prise en charge de la personne et à la qualité de la prestation ;
- Donné de la valeur à l'état de la personne aidée ;
- Evalué rapidement la situation et adapté son intervention ;
- Privilégié le confort de la personne par rapport à toute activité ;
- Personnalisé son intervention.

La communication a-t-elle été efficace ?

La communication non verbale complète la communication orale. Elle permet de montrer que la gestuelle, les traits du visage sont en accord avec les mots. Dans certains cas, elle remplace les mots (dans l'écoute par exemple). Le communicant va faire passer un message par le biais de son attitude corporelle, de ses gestes, de ses mimiques.

La vie quotidienne regorge d'exemples de communication non verbale auxquels on ne prête plus attention, comme le fait de serrer la main en accompagnement d'un bonjour, le fait de tourner le dos quand on est fâché ou en désaccord avec son interlocuteur. Les grimaces ou le sourire sont également un signe universel de communication non verbale. Ce

dernier est un élément indispensable à toute communication, il montre de la bienveillance, de la décontraction et incite l'interlocuteur à faire de même.

Dans le cadre de son travail, l'ADVF rencontre des situations où le non verbal est un mode d'expression lié à un état passager, une humeur, un déficit sensoriel comme la surdité ou la cécité, un trouble de la communication comme l'aphasie. Elle doit apprendre à « décoder » ce non verbal afin d'adapter son discours et son attitude.

Manifestations de la communication non verbale :

- Le silence, le refus de parler, le fait de ne pas tendre la main lors de l'arrivée de l'ADVF ;
- Les mains sont très importantes, elles peuvent être croisées, cachées, sur la tête en guise d'expression de la souffrance ou d'un état d'abattement ;
- Les hochements de tête sont des signes à prendre en compte, dénotant parfois la lassitude, le sentiment d'inutilité ou au contraire une approbation et une forme d'encouragements ;
- Les haussements d'épaules, les tremblements, les rougeurs localisées, les contractions musculaires lors des contacts ;
- Les mimiques, rictus et grimaces peuvent être des signes d'inconfort, de douleurs, de maltraitance qui doivent alerter sur le bien-être de la personne ;
- Les pleurs, les larmes symbolisent la souffrance, la tristesse, parfois le début d'un état dépressif ;
- La position de repli sur soi, le fait de ne pas bouger, de refuser toutes mobilisation peuvent aussi indiquer une douleur ou un mal être ;
- Le sourire, un visage ouvert, un regard profond sont aussi des signes de bien-être, de satisfaction d'avoir été entendu, bien accompagné et parfois soulagé.

L'ADVF se doit d'utiliser la communication non verbale comme le sourire, le toucher, les mimiques, les signes de tête et les postures. Elle doit apporter une attention particulière au décryptage des attitudes non verbales de la personne sans y voir obligatoirement des signes négatifs. Elle doit être à l'écoute et attentive.

- Avec qui :

L'ADVF intervient au domicile de la personne et peut donc rencontrer les membres de la famille, des intervenants extérieurs comme l'infirmière qui vient faire des soins, le kinésithérapeute, la pédicure, le médecin de la famille, le coiffeur ou tout autre personne intervenant dans le cercle du domicile de l'aidé.

Elle doit communiquer «également avec eux dans le cadre de la prise en charge globale de la personne aidée. C'est toujours l'intérêt de la personne qui prime. A ce niveau de communication, l'ADVF peut être amené à parler, à téléphoner ou à écrire.

Comme son travail consiste à apporter de l'aide dans les actes de la vie quotidienne, elle est donc la personne la plus proche de la personne aidée et de fait la mieux à même de rendre compte des changements qui s'opèrent.

- Où :

L'ADVF intervient principalement au domicile de la personne, elle peut également être amené à l'accompagner à l'extérieur du domicile pour effectuer des démarches administratives, des courses ou plus simplement se promener. Dans ces cas-là aussi, la communication doit être constante.

L'ensemble des tâches sera réalisé en maintenant le lien communicatif. En effet, l'ADVF est trop souvent absorbé par son travail et oublie de communiquer ! La personne aidée peut alors se sentir ignorée et vivre mal cet « état d'abandon ». Il ne s'agit pas de parler pour meubler les silences, mais de communiquer afin d'entretenir une relation professionnelle.

La communication est avant tout professionnelle et bienveillante, l'ADVF entretient une communication adaptée et en même temps, elle assure la sécurité de la personne.

B. Le cahier de liaison :

L'ADVF prend en charge la personne et lors de son intervention, elle réalise des activités. Cette prise en charge est continue, elle doit laisser une trace de son passage non seulement pour décrire ce qui a été fait et observé pour en informer les professionnels de santé, mais aussi pour que ses collègues puissent assurer la continuité de la prise en charge de la personne.

Le cahier (ou classeur) de liaison (ou de transmission) est également un document de partage d'informations entre les aidants et la famille.

Ecrire dans le cahier de liaison, c'est transmettre et partager des informations utiles.

La traçabilité des informations impose à l'ADVF de s'appliquer dans la rédaction de ces dernières. Elles seront lues par d'autres professionnels, par la famille et aussi par la personne aidée.

Il faut donc être précis, employer des termes qui correspondent à ce qui a été réellement effectué ou informe de manière précise sur l'état de la personne.

Il faut éviter les formules du type « RAS » qui laissent à penser qu'aucune action n'a été effectuée. Hormis le fait que ce terme en soi ne veut rien dire (quand on n'a rien à signaler, on ne marque rien...), cela laisse supposer que l'aidant n'a eu aucune action auprès de la personne et qu'aucune communication n'a été échangée.

L'ADVF consulte le cahier de liaison avant de débiter son intervention et le renseigne ouvertement lors de son départ. Elle note ce qu'elle a observé, entendu, constaté et toutes anomalies qui semble importante à signaler.

Elle ne fait pas d'interprétation, ne porte pas de jugement et n'inscrit aucun commentaire personnel (pas de règlement de compte entre professionnels commenté dans le cahier de liaison).

Elle décrit le déroulement de ses activités de façon lisibles et compréhensible. Les fautes d'orthographe ne sont pas le principal à retenir.

Le cahier est visible par tous. Il est rangé toujours au même endroit. Enfin, il reste consultable par tous les intervenants professionnels au domicile de la personne, par la famille et par la personne elle-même.

L'ADVF consulte le cahier avant de démarrer son intervention et le renseigne lors de son départ.

C. Les différentes situations de communication :

Il n'est pas question ici de détailler toutes les situations relationnelles qu'une ADVF peut rencontrer, mais de présenter des cas simples et fréquents que l'on rencontre à la fois dans le cadre du CCP et dans la réalité.

Les personnes aidées ont chacune une histoire qui leur est propre. La prise en charge varie selon l'âge, l'état, la pathologie, le degré de dépendance, le mode de vie et les valeurs exprimées par la personne.

Toutefois, quelques caractéristiques communes peuvent être dégagées (voir le tableau ci-après). Le choix a été de classer les éléments en deux colonnes :

Le « à faire »

Le « à ne pas faire »

Il ne s'agit pas d'apprendre des répliques par cœur comme au théâtre, mais de s'adapter au mieux en évitant les maladresses et les difficultés.

La communication est un pilier de la prise en charge de la PA.

- Elle permet d'établir une relation de confiance,
- Elle s'adapte et tient compte de l'état de la personne,
- Elle est toujours bienveillante et respectueuse,
- Elle est continue tout au long des activités,
- Elle est à la fois verbale et non verbale,
- Elle est transcrite dans le cahier de liaison.

Une aide sans communication est une aide de mauvaise qualité !

NE PAS FAIRE	Etat de la personne	FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> - Ignorer l'état de la personne ; - Minimiser ou éluder le problème et dire « ça passera », « vous n'avez pas à vous plaindre », « et moi alors qu'est-ce que je devrais dire » ou encore « regarder comme il fait beau aujourd'hui » ; - Ne pas prendre le temps d'interroger la personne ; - Ne pas chercher les causes de son état. 	<p>Tristesse/état dépressif/découragement</p> <p>Contexte : l'isolement, les progrès jugés insuffisants, le sentiment de ne pas s'en sortir...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre le temps d'établir une relation de confiance ; - Demander à la personne de s'asseoir ; - Se mettre en position d'écoute et d'ouverture ; - Ne pas porter de jugement ; - Faire preuve d'empathie et de bienveillance ; - Dire « je vous comprends... » ; - Adapter son intervention à l'état de la personne ; - Proposer des solutions dans le cadre de ses compétences (téléphoner aux enfants) ; - Valoriser les progrès ; - Encourager.
<ul style="list-style-type: none"> - Ignorer ou minimiser la douleur ; - Ne pas adapter le soin ou l'activité à la douleur ; - Ne pas renseigner le cahier de liaison ; - Ne pas tenir compte des signes non verbaux ; - Dire « ne vous inquiétez pas, ça va passer ». 	<p>Douleur physique et/ou morale</p> <p>Contexte : la douleur est verbalisée ou non</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interroger sur la douleur : fréquence, intensité, survenue... - Evaluer la douleur de 1 à 10 si la personne est apte à le faire ; - Soulager la personne par des gestes doux et bienveillants et par une installation confortable ; - S'assurer qu'elle a pris ses médicaments (antalgiques) ; - Proposer de téléphoner au médecin traitant ; - Noter les informations dans le cahier de liaison.
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas chercher à comprendre la situation ; - Accomplir ses actions sans tenir compte du refus de la personne ; - Repartir immédiatement ; - Ne pas tenter de mettre en place une négociation ; - Ne pas alerter l'association (s'il y en a une) ; - Ne pas renseigner le cahier de liaison. 	<p>Refus d'aide</p> <p>Contexte : refus de la dépendance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le refus ; - Essayer d'en comprendre les raisons ; - Argumenter sur le confort qui résultera de l'aide ; - Ne pas contraindre la personne ; - Prévenir l'association des difficultés rencontrées ; - Ne quitter le domicile que si aucune autre possibilité n'est envisageable

<ul style="list-style-type: none"> - Ignorer les signes de fatigue ; - Traiter l'information avec légèreté ; - Dire « ça va passer » ou « allez, il ne faut pas s'écouter, il faut prendre sur vous » ; - Malmener la personne ; - Faire l'intervention coûte que coûte. 	<p>Fatigue La fatigue peut cacher une maladie. La fatigue est un symptôme.</p> <p>Contexte : phénomène récent</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interroger sur les causes de la fatigue ; - Réadapter ou différer l'intervention ; - Adapter les priorités ; - Proposer de prolonger le temps de repos pour le confort de la personne ; - Noter dans le cahier de liaison ; - Prévenir la famille et le médecin traitant.
---	--	--

NE PAS FAIRE	Etat de la personne	FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> - Se montrer agressif en retour ; - Hausser le ton ; - Menacer ; - Se mettre en danger en contraignant la personne ; - Avoir des gestes agressifs. 	<p>Agressivité C'est parfois un mode de communication et non une volonté de nuire.</p> <p>Contexte : lié à une situation particulière ou une maladie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aujourd'hui il est préférable de parler d'attitude défensive ou d'opposition aux soins et non plus d'agressivité ; - Adopter une posture de sécurité ; - Parler calmement ; - Chercher à comprendre les raisons de l'agressivité ; - Reformuler les propos en les positivant ; - Faire preuve de respect même si ce n'est pas réciproque ; - Essayer de désamorcer l'agressivité ; - Ne pas insister si la personne ne se calme pas ; - Prévenir la famille ; l'association et, selon le cas, le médecin traitant.
<ul style="list-style-type: none"> - Infantiliser la personne par des propos comme « Ce n'est pas bien ce que vous faites » ; - Vouloir s'emparer de la bouteille ou du verre de force ; - Vider le contenu dans l'évier ; - Faire la morale et juger la personne ; - Faire semblant de ne pas voir ; - Mettre en insécurité la personne. 	<p>Consommation d'alcool</p> <p>Contexte : Une consommation chronique ou ponctuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sécuriser la personne (la faire allonger ou l'asseoir) ; - Instaurer le calme ; - Proposer une boisson non alcoolisée ; - Reporter ou décaler le soin ; - Argumenter sur les dangers de l'alcool par rapport à la sécurité et à la santé ; - Inciter la personne à verbaliser les raisons de son alcoolisation ; - Renseigner le carnet de liaison ; - Prévenir la famille et le médecin traitant en cas de récurrence.

D. Organiser son intervention (comment organiser son travail) :

Organiser c'est « préparer, disposer, arranger, mettre en place ». Cette définition est simple à comprendre mais pour qu'elle soit complète, il faut également lui rajouter deux actions prépondérantes : prévoir et anticiper.

L'ADVF organise son intervention en fonction de la personne et du temps dont elle dispose. C'est une donnée importante, car elle détermine le déroulement de la journée du professionnel. D'expérience, le retard pris ne se rattrape jamais et il ne doit pas être subi par la PA suivante.

Pour respecter un ordre logique, répertoriez les tâches à accomplir, évaluer l'**URGENCE** et le **POURQUOI ?**

Il faut alors se poser les questions clés : **QUAND ? COMBIEN DE TEMPS ME FAUT-IL ?**

Il sera ensuite simple pour l'ADVF de proposer une solution adaptée à la PA.

1- Identifier les tâches domestiques d'entretien du logement et du linge :

Le CCP1 englobe une série d'activités exécutées au domicile de la PA, à savoir, le nettoyage, car la tâche principale est de veiller à ce que le logement reste **propre, hygiénique**, bien rangé, **agréable et confortable**. Il faut ajouter, suivant la demande, la lessive, le repassage, les petits travaux de couture, et quelquefois, arroser les plantes vertes, nourrir les animaux, etc.

La liste peut-être longue, tout dépendra des capacités de la PA à faire seule ou de l'aide qu'elle peut obtenir par ailleurs (famille, entourage), elle n'est pas exhaustive.

- L'entretien du logement :
 - Dépoussiérer les objets de décoration et les meubles, effectuer la réfection du lit,
 - Nettoyer et ranger l'intérieur des placards et des armoires,
 - Nettoyer les plans de travail, de cuisson,
 - Nettoyer et entretenir le réfrigérateur, les appareils électroménagers, etc.,
 - Nettoyer les sanitaires y compris le WC,
 - Nettoyer les fenêtres et les meubles,
 - Dépoussiérer les abat-jours, tableaux, les ventilations, etc.,
 - Aspirer les tapis et moquettes, nettoyer les sols, les escaliers,
 - Nettoyer les murs, balcons ou terrasses, etc.,
 - Sans oublier de nettoyer et ranger le matériel de nettoyage et de sortir les poubelles.
- L'entretien du linge :
 - Le lavage, séchage, repassage, rangement des textiles (vêtements, linge de maison),
 - Le détachage et des rudiments de couture à la main.

Les tâches concernent le logement de la PA et en aucun cas les parties communes, comme par exemple l'escalier menant à l'appartement ou le trottoir. Tout comme elles concernent la PA et non son entourage, ainsi l'ADVF refusera le repassage du fils de la PA si la demande lui était faite. Les travaux de peinture, tapissage, jardinage, bricolage ou réparation ne sont pas non plus des activités à effectuer par l'ADVF.

Le lavage des vitres, à l'étage et à l'extérieur, ne doit pas se faire en se penchant vers l'extérieur ou en prenant appui sur le rebord de la fenêtre.

Le nettoyage des murs et des portes doit rester occasionnel.

En fonction du mode d'intervention (prestataire, mandataire, emploi direct) certaines restrictions peuvent être précisées (par exemple : ne pas dépasser une certaine hauteur de nettoyage).

Par sa posture professionnelle l'ADVF saura poser les limites de l'intervention avec tact et fermeté.

2- Identifier les tâches précises à effectuer :

Lors de la première rencontre à domicile, le responsable du SAAD évalue la situation de la PA. C'est à partir de l'analyse des besoins et des attentes de la PA et de la situation globale de la PA que se définissent les tâches à réaliser lors des prestations. La liste des tâches est retranscrite sur une fiche de mission et remise à l'ADVF. Elle figure souvent au cahier de liaison.

L'ADVF s'appuie sur la fiche de mission pour effectuer son travail mais également sur le projet individualisé d'aide et d'accompagnement des PA lorsqu'il existe.

Lors de la première rencontre avec la PA et fur à mesure de ses interventions, l'ADVF se renseigne sur les habitudes de vie de la PA. L'ADVF adaptera son travail en fonction des priorités de la PA qui peuvent varier d'une prestation à l'autre.

Au-delà de prendre en compte les tâches importantes au regard de la PA (faire son lit et étendre son linge à sa manière par exemple), l'ADVF essaiera de réaliser également les tâches indispensables car impactant les conditions de vie et d'hygiène de la PA (par exemple, nettoyer le réfrigérateur, retirer les aliments gâtés).

Si certaines tâches ne figurent pas à la fiche de mission de la PA, l'ADVF devra alors faire remonter l'information sa hiérarchie.

Lorsqu'on travaille comme ADVF et que l'on est chargée exclusivement de tâches ménagères, il est nécessaire de ne pas confondre le « travail contractualisé » et le « travail à réaliser ». Le travail contractualisé est celui défini et transmis à l'ADVF, il s'appuie sur une liste de tâches, des procédures et des consignes. En revanche, le travail réel à réaliser est d'ajouter « ce quelque chose en plus », le plus souvent invisible mais qui est largement ressenti, pour que « ça marche », c'est-à-dire pour instaurer une relation de confiance et de compréhension fine des attentes et besoins de la personne.

Vite et bien, est-ce compatible ? L'objectif est, autant que possible, de tendre vers cette expression. Pour y parvenir, il faudra allier expérience et organisation. Si l'expérience vient peu à peu avec le temps, une bonne organisation demande réflexion et apprentissage. En arrivant chez la PA, éviter toute précipitation ; au contraire, se donner un peu de temps pour une préparation mentale de son intervention. C'est en se mettant en tenue que l'ADVF réfléchit à la manière dont elle va organiser son intervention.

Tenir compte des consignes de la PA, les consignes peuvent être très claires et suffisantes pour que l'ADVF n'ait pas de questions à se poser, juste à effectuer les tâches l'une après l'autre comme le ferait n'importe quelle employée de ménage. Cette situation est rare, elle n'est pas représentative du métier car l'ADVF est appelée à intervenir auprès de personnes en difficultés (malades, handicapées, âgées) qui ont besoin de déléguer les tâches et parfois également l'organisation de celles-ci. Néanmoins, les consignes existent : « j'ai transpiré cette nuit, il faut changer mes draps », « il faudra sortir mes vêtements d'été ». Il n'est pas question de passer outre, il faut répondre à la demande.

Tenir compte de l'état du logement, En arrivant chez la PA, l'ADVF, d'un coup d'œil rapide, se rend compte de l'état de propreté du logement : la poussière n'a pas été faite depuis longtemps, le sol est sale, l'évier rempli de vaisselles sales, etc.

Si la situation est habituelle, elle entraîne l'organisation habituelle. Mais si il y a du changement : « que s'est-il passé dans la cuisine, elle est toute collante ?

-Ah ! La bouteille de sirop est tombée sur le carrelage et s'est cassée ! »

Tenir compte du temps imparti pour l'intervention, une ADVF, même peu expérimentée, saura rapidement comment partager son temps entre les différentes pièces de la maison. Si elle dispose de 2h, elle pourra, par exemple, consacrer ½ heure aux sanitaires, ½ heure pour la chambre à coucher et le reste pour le salon, l'entrée, le couloir et la cuisine.

Mais il faudra consacrer plus de temps que d'habitude à la cuisine car elle est aujourd'hui dans un piteux état. Voilà le calcul rapide qui peut être fait dans les minutes qui suivent l'arrivée de l'ADVF sur son lieu de travail.

Pour une organisation plus fine, une fois dans la pièce à nettoyer, il suffit de pousser plus loin la réflexion et de se demander quelles tâches sont à effectuer : par exemple, défaire et refaire le lit, secouer les tapis, dépoussiérer, aspirer, laver le sol et, s'il reste du temps, ranger la pile de journaux et de livres ou décrocher et laver les rideaux.

Tenir compte des tâches prioritaires, s'il y a des consignes, elles sont prioritaires. Pour chaque pièce à nettoyer, voir quelles sont les tâches prioritaires surtout s'il y a beaucoup à faire et que l'on dispose de peu de temps. « Le lit est fait, je dois trouver le temps de nettoyer les vitres de la chambre, sales depuis la semaine dernière, suite à une pluie battante ».

Tenir compte de l'ordre des tâches, La lessive sera toujours à effectuer en début d'intervention pour permettre l'étendage en fin d'intervention.

L'ordre des tâches peut aussi dépendre de la personne accompagnée : « Je ferai votre chambre pendant que vous prendrez votre petit déjeuner, puis je m'occuperai de la cuisine » ou de tout autre paramètre : « Secouons la couverture avant qu'il ne pleuve car le temps est menaçant ».

3- Identifier le niveau de participation de la personne accompagnée :

La personne aidée est présente pendant l'intervention, pour être efficace et comprendre la demande, l'ADVF doit mobiliser un certain nombre de compétences humaines et relationnelles. Elle fait preuve du sens **de l'observation, d'analyse et d'empathie**. Chaque intervention chez une nouvelle personne demande un nouvel investissement. La réussite de l'intervention, l'intérêt au travail, l'envie de faire plaisir motivent fortement l'ADVF pour personnaliser le service rendu.

L'ADVF doit être attentive et respecter les habitudes de la personne aidée.

Ne pas faire :

L'ADVF rentre dans la chambre pour refaire le lit et se trouve nez à nez avec la PA à moitié nue qui s'habille.

« Continuez, ne faites pas attention à moi, je vais refaire le lit ».

« Choquée ? Moi ?... Vous savez, des fesses, j'en vois tous les jours ».

Même dépendantes, les personnes âgées ou en situation de handicap doivent continuer à exercer leurs droits et bénéficier de leur liberté de citoyens. **Elles doivent en particulier garder leur place de décisionnaire dans leur propre maison, au contact des professionnels du secteur médico-social ou sanitaire.**

La personne n'est pas disposée à participer aux activités, Chaque personne appréhende la vie de manière différente, selon son histoire, sa personnalité, ses relations familiales, sociales, professionnelles et, à ce titre, elle exprime des sentiments, des besoins, qui lui sont propres. La PA peut voir les interventions de l'ADVF **comme une chance d'être accompagnée** dans ses difficultés, mais elle peut aussi la considérer **comme un envahissement imposé** dans son existence provoquant une suite de désagréments.

Ce n'est pas chose facile pour l'ADVF de comprendre la personne qu'elle accompagne. Elle doit être particulièrement à l'écoute au cours des premières interventions pour capter ce que ressent la PA à l'égard de sa présence.

« Je vous attendais » est différent de « Vous voilà ! C'est vrai, aujourd'hui c'est jeudi ! ».

« Faites attention à la lampe de ma grand-mère, elle m'est si chère ! » est différent de « Je préfère que vous ne touchiez pas à cette lampe ! »

La sensibilité de l'ADVF risque d'être mise à rude épreuve lorsqu'elle se rend compte qu'elle **n'est pas la bienvenue au domicile** et qu'elle dérange. Mais elle doit comprendre que ce n'est pas sa personne qui dérange, c'est l'exercice de sa profession qui dérange, comme peut déranger un dentiste qui fait mal avec la roulette ou un propriétaire qui vient chercher son loyer. De même manière, quand le dentiste va chercher à soigner sans douleur, l'ADVF va, par des attentions et des gestes simples, chercher à « alléger sa présence » par la recherche d'une posture de discrétion :

- En se mettant d'accord à chaque interventions sur l'ordre des pièces à nettoyer. « Je ferai votre chambre pendant que vous déjeunerez et le salon pendant que vous serez à la salle de bains » ;
- En n'imposant pas de faire la conversation lorsque ce n'est pas souhaité ; éviter de retenir l'attention par des brouilles ;
- En faisant preuve d'une grande autonomie et d'initiatives pour ne pas déranger ;
- En limitant les allers et venues dans la pièce où se trouve la PA ;
- En évitant le bruit, les questions, les commentaires, etc.

Comprendre la PA lorsqu'elle fait une demande implicite. Répondre à une demande implicite, c'est aussi faire preuve d'empathie.

La personne aidée participe autant que possible aux activités, l'ADVF, même uniquement missionnée pour les tâches ménagères, doit avoir à l'esprit que la maladie comme le grand âge ou le handicap, peuvent être source de souffrance physique mais aussi psychologique. L'angoisse du lendemain, la perte de repères ; l'altération de l'image de soi, la difficulté à communiquer avec ses proches, sont autant de facteurs qui peuvent déstabiliser les PA. Elles peuvent dès lors se montrer distantes, bougonnes ou complètement passives.

D'un autre côté, si la personne est décidée, si elle se sent en forme, elle peut entreprendre des tâches qui lui tiennent à cœur et qu'elle confie habituellement à l'ADVF.

Chaque intervention de l'ADVF est spécifique. L'ADVF doit s'organiser en fonction de la personne et avec elle. L'ADVF doit être en accord avec la PA et avec la tâche à accomplir (congruence), elle sait prendre du recul. L'aidant doit rester professionnel en toutes occasions, même si « faire à la place » gagnerait du temps et en résultat, la règle est d'accompagner, sans prendre la place : encourager, stimuler, faire avec...

La personne aidée n'est pas présente pendant l'intervention, les personnes accompagnées font régulièrement des séjours hors de leur domicile : en hôpital, dans leur famille, en vacances, etc. Le service de l'ADVF peut être maintenu si le séjour est court, si un animal est à nourrir (poisson rouge, chat, etc.), s'il faut arroser les plantes vertes, aérer, ramasser le courrier, etc. Le travail de l'ADVF est alors comparable à celui d'une employée de ménage, mais il englobe une certaine responsabilité du logement (fermeture des portes, réduire ou augmenter le chauffage, vider ou remplir le réfrigérateur, etc.). Néanmoins, elle organise son travail uniquement dans l'objectif d'être rapide et efficace.

ATTENTION : Il faut savoir qu'en dehors de leur domicile, les personnes sont, en général, largement prises en charge : elles n'effectuent plus ni courses, ni préparation des repas, ni changement des draps, même leurs loisirs sont en général organisés, si bien que petit à petit elles perdent leur autonomie, et c'est tout un travail de les réadapter à leur vie à la maison après leur séjour, surtout si celui-ci a été de longue durée.

4- Démarche intellectuelle :

La méthode SORA peut aider à cerner le sujet :

- **Situer** : Se concentrer pour faire abstraction de soi et se focaliser sur la position de la PA par rapport à l'entretien de son environnement.
- **Observer** : Entendre les habitudes (alimentaires, vestimentaires, hygiène, etc.), rituels, manies ? Prendre le temps de bien comprendre pour éviter d'interpréter, éviter l'amalgame entre culture et éducation, rester objectif, les propos tenus sont-ils en phase avec la réalité ? La déchéance étant mal acceptée, la PA nie l'évidence et reste dans ses illusions, quel impact affectif accorde la PA à son cadre de vie, quels sont les lieux, les meubles, les objets, particulièrement intimes ? La PA a-t-elle les ressources physiques et psychiques pour participer si elle le souhaite ?
- **Réfléchir** : Est-ce que la demande concorde avec les compétences de l'ADVF ? Cela nécessite-t-il des efforts d'adaptation ? De mémorisation ? S'organiser mentalement pour le déroulement de l'intervention.
- **Agir** : Tout au long de l'intervention, faire la navette entre gestuelles et comportement pour être attentif à la PA et respecter ses habitudes.

Les dix commandements de l'ADVF :

1. Priorité au savoir-être : avant de faire, tu demanderas.
2. Avec méthode, le contexte, tu cernerás.
3. Tes capacités relationnelles, tu déploieras.
4. L'impact affectif et intime des tâches domestiques chez la PA, tu considéreras.
5. Le souhait de participer, tu accueilleras.
6. Dans la limite de tes compétences, tu agiras.
7. Tes capacités organisationnelles, tu mobiliseras.
8. Même pour l'exécution des tâches ménagères, tu individualiseras.
9. Sur le respect des goûts, choix, discrétion, au final, tu t'évalueras.
10. Par le recul, l'expérience professionnelle, la formation continue, tu t'amélioreras.

Identifier la qualité du travail requise, Quand on a la charge de l'entretien du domicile, il faut distinguer la propreté physique de la propreté bactériologique, bien que les deux aspects soient liés car les microbes se développent dans les salissures.

Le mieux est de prendre pour modèle, le degré d'hygiène existant et constaté dans le logement de la PA. Par exemple chez les A., on rince seulement la théière après usage, en revanche chez les B., on la lave avec du produit vaisselle.

Travailler avec les équipements du domicile, chaque domicile est équipé de manière différentes. Certains équipements électroménagers sont très anciens, d'autres, au contraire, très modernes, cela dépend du porte-monnaie et de l'envie du propriétaire de suivre les progrès et les modes en matière d'électroménager.

Les appareils électroménagers font partie de notre quotidien. Ils nous permettent de gagner un temps considérable sur les tâches ménagères. Chaque marque sort régulièrement du nouveau matériel, machine qui lave plus blanc, à froid ou sans détergent, four autonettoyant, plaques de cuisson haute sécurité, etc.

Mais avant toute manipulation, l'ADVF prendra soin de demander des explications sur le fonctionnement des appareils et si nécessaire, de consulter la notice où elle trouvera les règles d'utilisation, les conseils pour l'entretien et les risques de toute mauvaise utilisation.

En utilisant au mieux les appareils ménagers, il est également possible d'économiser de l'argent en diminuant la consommation d'énergie.

Evoluer dans un contexte culturel éloigné du sien, l'ADVF doit donc accepter que ses propres valeurs soient remises en question, qu'il puisse exister d'autres manières de voir les choses très éloignées de ce qu'elle a appris dans son éducation, entraînant des rituels, des obligations ou des interdits en matière de pratiques ménagère et plus largement, sur les habitudes de vie des personnes.

L'ADVF est une aide spécialisée qui aime le changement et sait s'adapter aux particularités et exigences du domicile où elle travaille

Identifier la fréquence des tâches à accomplir, D'une manière générale, les tâches ménagères s'effectuent avec la fréquence suivante :

ATTENTION : La liste est non exhaustive et est donnée à titre indicatif, d'autres tâches peuvent être demandées.

Quotidien (tous les jours) :

- Effectuer la réfection du lit ;
- Faire la vaisselle ;
- Nettoyer les petits électroménager du quotidien ;
- Nettoyer le plan de travail et de cuisson ;
- Nettoyer l'évier de la cuisine ;
- Laver les sanitaires des toilettes ;
- Aspirer/balayer les sols et laver le sol de la cuisine ;
- Sortir les poubelles.

Hebdomadaire (1 à 2 fois par semaine) :

- Dépoussiérer les meubles et les bibelots ;
- Nettoyer entièrement le salon et la chambre ;
- Nettoyer le bac à douche, baignoire, lavabo.

Bimensuel (tous les 15 jours) :

- Nettoyer et désinfecter le réfrigérateur ;
- Désinfecter les sols de la cuisine et l'évier ;
- Désinfecter le sol de la salle de bain et les sanitaires ;
- Nettoyer les vitres les plus exposées ;
- Enlever le calcaire dans la cuisine et la salle de bain.

Mensuel (tous les mois) :

- Passer l'aspirateur dans les endroits inaccessibles : sous les meubles, derrière les canapés, les radiateurs.
- Dépoussiérer les luminaires et les ampoules ;
- Nettoyer toutes les vitres ;
- Nettoyer entièrement la cuisine.

Annuel (1 à 2 fois par an) :

- Ranger et nettoyer l'intérieur des placards ;
- Nettoyer les tapis et les moquettes avec un shampoing spécial prévu à cet effet ;
- Laver les couettes, les couvertures, les voilages et les doubles rideaux.

ATTENTION : Les habitudes de la maisonnée peuvent être en totale contradictions avec les préconisations citées ci-dessus.

Si la fréquence est supérieure, il n'y a pas d'objection à suivre les habitudes de la maison surtout si les interventions apportent un gain en matière d'hygiène et que la PA est fragilisée ;

Si la fréquence est inférieure, plus que l'esthétique, c'est le manque d'hygiène qui doit conduire l'ADVF à aborder le problème avec la PA et à négocier une solution. En cas de difficultés, l'ADVF fera remonter l'information à sa hiérarchie.

En aucun cas l'ADVF effectuera une tâche qui n'est pas autorisée par la PA.

Identifier les conditions de travail pour chaque tâche à accomplir et les habitudes de la maison, l'ADVF demande à faire le tour des lieux avec la PA ou quelqu'un de la famille et s'informe des conditions de travail et des habitudes de la maison, afin d'être en mesure de réaliser une prestation de qualité en toute sécurité. Dans certains SAAD, le responsable accompagne l'ADVF lors de la première rencontre avec les PA, il se charge alors de lui transmettre les informations nécessaires et lui présente le domicile. L'ADVF « habituelle » pourra actualiser ou compléter les informations en fonction des situations. Certaines informations peuvent être retranscrites sur la fiche de mission afin de faciliter les premières interventions.

Au fur et à mesure des interventions :

- ✓ Elle s'informe sur les produits à utiliser : lors de la première intervention, il est nécessaire que l'ADVF prenne connaissance auprès de la PA ou quelqu'un de sa famille, des produits d'entretien habituellement utilisés. Les produits à utiliser avec des gants, les emballages non étiquetés (ne pas les utiliser), les produits en flacon et leur recharge sous film plastique ;
- ✓ Elle se fait expliquer les dangers de la maison : un sol glissant, un mur humide, un escalier un peu raide, une poutre basse, une prise de courant défectueuse, une conduite d'eau ou des radiateurs brûlants, etc. ;
- ✓ Elle repère où se trouve le compteur électrique, les arrivées d'eau et de gaz, afin de pouvoir les fermer en cas de besoin ;
- ✓ Elle prend soin de faire couler l'eau chaude pour saisir le niveau de température à la sortie du robinet et de détecter s'il y a des changements brusques en cas d'autre utilisation dans la maison (ceci afin d'éviter les brûlures) ;
- ✓ Elle demande des renseignements sur les matériaux du sol, l'électroménager, l'entretien des tapis, des meubles par exemple ;
- ✓ Elle se renseigne (en hiver) sur le mode de chauffage du logement et sur la ventilation ;
- ✓ Elle s'informe de l'utilisation des torchons (mains ou vaisselle), des éponges et du papier essuie-tout ;
- ✓ Elle est attentive aux horaires, aux rythmes, aux fréquences, aux manières de procéder, à la place des choses. L'ADVF s'applique autant que possible à respecter les habitudes et manières de faire de la PA.

Identifier la durée du travail, le temps imparti, les horaires pour chaque tâches, savoir interroger la PA ou sa famille, proposer, négocier le temps de travail à prévoir. La notion de temps est importante. 4 critères principaux sont à prendre en compte afin de quantifier la durée d'une tâche :

1. **La charge de travail :** L'ADVF doit être en mesure d'évaluer la charge de travail demandée. En effet, le temps de repassage variera selon que le nombre de chemises dans la panière soit de 5 ou de 10. L'ADVF prendra connaissance de la charge de travail avant d'accepter toute tâche.
2. **Le degré de finition :** Chaque PA peut avoir un niveau d'exigences très différent. Prenons l'exemple de la vaisselle, parfois il faudra la laisser sécher sur l'égouttoir, dans d'autres situations, elle sera essuyée et rangée aussitôt.
3. **La qualité du matériel :** La qualité du matériel joue un rôle essentiel sur la réalisation des tâches de travail. L'ADVF ne mettra surement pas le même temps à aspirer un grand tapis, si elle utilise des aspirateurs de puissance très différente.
4. **La dextérité de l'ADVF :** La dextérité de l'ADVF entre en compte. A-t-elle de l'expérience, est-elle habituée à cette tâche, ce matériel, ce domicile ? Est-elle en forme, fatiguée ? Est-elle assez grande ou doit-elle monter un marchepied ?

5- Développer son intervention :

Donnez la priorité à la personne aidée, pendant le travail :

- L'ADVF veille à respecter le confort, le bien-être de la personne.
« Téléphonnez tranquillement, je passerai l'aspirateur plus tard ! » ;
- L'ADVF maintient une relation professionnelle (sourire, écoute, conversation) ;
- L'ADVF reste attentive aux habitudes, aux vêtements...
« Je vais laver à la main cette robe qui vous va si bien, les couleurs resteront fraîches plus longtemps ! »
- L'ADVF prend soin de respecter le rythme de la personne.
« Finissez votre petit déjeuner, je vais d'abord faire la chambre, puis je m'occuperai de la cuisine ! »
- L'ADVF maintient une vigilance constante.
« Je vous accompagne jusqu'à votre fauteuil, avant de laver le sol, car après il sera glissant ! ».

Adopter un comportement d'éco-consommation (protéger l'environnement), l'ADVF est comme tout citoyen, acteur du développement durable et, à ce titre, elle peut agir, par ses choix, sans pour autant bouleverser le mode de vie et le confort de la PA.

Elle trie les déchets autant que possible (emballages, verres, papiers journaux, vêtements usagés, etc.). Et si possible, les déchets végétaux lorsque la PA possède un jardin ;

Elle économise l'électricité en éteignant la lumière lorsqu'elle quitte une pièce et incite à équiper la maison d'ampoules basses consommation ;

Elle ne laisse pas couler les robinets inutilement et travaille avec des bassines ;

Elle privilégie les produits de saisons, locaux, etc. ;

Elle dose les produits d'entretien correctement et ne fait pas de surdosage ;

Elle renouvelle les produits ménagers en privilégiant les écorecharges et/ou les produits écologiques ;

Elle évite le matériel jetable (type lingettes)

Elle adopte une conduite automobile apaisée ou préfère les transports en communs, lorsque cela est possible, etc.

6- Faire preuve de discrétion :

L'indiscrétion est souvent involontaire de la part des professionnels du secteur social. Elle provient surtout du besoin de chacun d'échanger, d'obtenir un autre point de vue que le sien, de se valoriser ...

Dans le cadre des SAAD, la discrétion et le secret professionnel sont réglementaires. Néanmoins, l'ADVF peut échanger avec ses collègues et sa hiérarchie, cela s'appelle le partage d'informations. Pour échanger sur la situation de la personne avec des professionnels extérieurs au SAAD, le service se sera assuré de l'accord préalable de la PA.

Avant tout partage d'informations, l'ADVF s'assurera qu'il est nécessaire et qu'il s'effectue en toute confidentialité.

Dans le cadre de la famille, des amis, chacun de nous aime parler de son travail, mais l'ADVF, elle, ne peut en aucun cas entrer dans les détails et encore moins parler des PA ou des particuliers chez qui elle se rend.

7- Le schéma d'organisation de chaque activité ménagère :

Préparation du matériel, préparer le matériel pour éviter de multiplier les allers et venues, cette étape est importante sous peine de se reprocher ou de se voir reprocher de « brasser beaucoup d'air, mais au niveau du résultat... ». Ou alors : « Quand on n'a pas de tête, il faut avoir des jambes ».

Déroulement de l'activité, lorsqu'on entreprend le nettoyage d'une pièce, il faut le faire complètement, pour ne plus avoir à y revenir. Toute action doit être entreprise avec intelligence et initiative. Toute initiative doit être discutée avec la PA : « votre plante aurait besoin d'un peu d'eau, voulez-vous que je m'en charge ? » ; « il faudrait changer la nappe, il me semble qu'elle n'est pas très propre, qu'en pensez-vous ? ». Avertir absolument en cas de casse, par écrit s'il le faut, même s'il s'agit d'un petit objet sans importance, d'abord par correction et ensuite, pour éviter toute accusation de vol ou autre.

Rangement, il faut tenir compte des habitudes et des manies des personnes. La PA est chez elle, si elle a disposé les objets d'une certaine façon c'est que tel est son plaisir, il faut donc remettre chaque chose exactement à sa place. Pensez aussi que certaines personnes ont une mauvaise vue et risquent de ne plus trouver un objet mal rangé ou d'encourir un accident si un meuble a été déplacé. Ranger aussi le matériel d'entretien et les produits.

8- Terminer son intervention :

Afin de terminer l'intervention, il faut effectuer une vérification de l'état des lieux.

Les tâches ont été réalisées.

Remettre les choses à leur place : chaque chose a été remise à sa place, la PA n'aura pas à chercher.

Veiller au confort et la sécurité de la PA : selon le niveau de dépendance et avant son départ, l'ADVF veille à laisser à disposition de la PA, le nécessaire dont elle pourrait avoir besoin en attendant la visite suivante (eau, télécommande, téléphone, etc.)

Transmettre à l'oral et/ou par écrit les informations importantes concernant la prestation réalisée. L'ADVF doit rendre compte de son travail à la PA et à sa hiérarchie.

L'ADVF a renseigné le cahier de liaison en précisant :

- Les tâches réalisées (informations neutres et sans jugements de valeur) ;
- Les difficultés éventuelles (le manque de produit d'entretien par exemple) ;
- Les informations concernant la coordination des professionnels (par exemple, demander à sa collègue de bien vouloir étendre le linge de la machine à laver qui vient d'être lancée).

Etablir un planning à court et moyen terme concernant les prochaines interventions. L'ADVF et la PA évaluent ensemble la qualité du travail et ainsi la satisfaction de la PA.

La relation qui s'installe entre l'ADVF et les personnes fragiles à leur domicile, même lorsque l'activité consiste en de simples tâches ménagères, dépasse celle qui existe entre le particulier et tout autre professionnel. La qualité des liens engendrés par la proximité du travail à domicile est la garantie d'un accompagnement réussi.