

Assistant De Vie aux Familles



Assistant de Vie aux Familles

- Qu'est-ce que le métier d'ADVF ?
 - L'Assistant(e) De Vie aux Familles (ADVF) est un(e) professionnel(le) qualifié(e) qui apporte une aide ponctuelle ou permanente à domicile ou en structure. Il/elle accompagne les personnes fragilisées ou sensibles comme les jeunes enfants.

Définition A.D.V.F

Selon vous, définissez le rôle propre d'un(e) assistant(e) de vie aux familles

- A** Autonomie, Actif, Adapter son aide, Ambitieux, Attentionné, Aimable, Agréable, Accueillant, **Altruiste : Disposition à s'intéresser à autrui et se dévouer à son intérêt**
- D** Dynamique, Direct, Disponible, Dialogue, Diplomate, Délicat, Discipliné, Dévoué, Déterminé, Discernement, Devoir
- V** Vif, Vigilant, Valorisé, Volontaire, Vivacité
Véhiculé → Mobilité → Transmission → Transmettre (État d'esprit, Envie, Image)
- F** Favorisé, Flexibilité, Fort, Foyer, Fiabilité, Facilité, Fonctionnel, Fréquent, Formé, Franchise « honnête »

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



[Cette photo](#) par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY-NC-ND](#)

- Cet emploi s'exerce auprès de familles, de personne dite « fragilisées » ou « sensibles » comme les jeunes enfants, les personnes malades, handicapées, les personnes âgées, soit de manière ponctuellement ou de façon permanente

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



Fonction de l'ADVF / Champs d'intervention

- Les fonctions de l'Assistant(e) De Vie aux Familles à domicile sont relatives à l'accompagnement d'une personne et concerne l'aide à la vie sociale ainsi que les tâches d'aide adaptées au handicap ou à la perte d'autonomie de la personne.
- L'ADVF unit ses efforts à ceux de la personne aidée pour l'aider à affronter les difficultés de la vie et à progresser dans sa recherche d'autonomie.
- Son champs d'intervention qui répond à la demande de l'employeur est cependant bien ciblé et correspond aux fonctions ci-dessous.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



1. Identification des besoins et des tâches à accomplir :

- Il s'agit d'identifier les besoins de la personne aidée, ses potentialités. La prestation doit correspondre aux attentes de la personne, en fonction de son degrés d'autonomie et en conformité avec le plan d'intervention

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



L'assistant(e) De Vie aux Familles :

Inscrit son action dans une démarche contractuelle ;

Identifie les ressources de la personne aidée, les contraintes de l'environnement

Identifie les tâches prioritaires à effectuer

Repère les limites de compétences de la personne aidée

Confronte ses observations à la demande de la personne aidée

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



- L'Assistant(e) De Vie aux Familles effectue un ajustement en continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne, prévient les conséquences néfaste du vieillissement, fait face aux urgences.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



2. Communication et liaison :

- L'Assistant(e) De Vie aux Familles favorise la reprise de contact avec les personnes et leur entourage. Il/elle sait se présenter à la personne et à son entourage, précise avec la personne ses jours d'intervention ainsi que la durée de chacune.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



2. Communication et liaison :

- Il/elle écoute, dialogue, négocie avec la personne aidée et sa famille. Il/elle travaille en relais avec la famille, apporte un soutien complémentaire aux aidants naturels. Il/elle sécurise la personne, participe au soutien dans les différentes étapes de sa vie. Il/elle établit des relations professionnelles avec les autres partenaires intervenant chez la personne.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



3. Maintien et restauration de l'autonomie :

- Il est question de stimuler les fonctions intellectuelles, sensorielle et motrice de la personne; de stimuler également les relations sociales. Dans le même sens, L'Assistant(e) De Vie aux Familles permet le développement d'un service de proximité, il/elle se fait connaître à travers ses interventions.
- L'Assistant(e) De Vie aux Familles aide la personne au niveau du repérage temporel et spatial.
- Il/elle l'aide aux activités de loisir et à la vie sociale

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



4. Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne :

- L'Assistant(e) De Vie aux Familles, participe à l'élaboration des menus, il/elle réalise ou aide à la réalisation. Il en est de même pour les courses. Les repas sont adaptés au régime et aux goûts de la personne.
- Il/elle organise le travail en fonction des besoins et des attentes.
- Il/elle aide au classement des documents familiaux, il/elle accompagne la personne dans ses démarches, il/elle gère le budget alloué pour les achats.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



5. Entretien et aménagement du cadre de vie :

- L'Assistant(e) De Vie aux Familles, entretient le linge (lavage, repassage, petit travaux de couture) et le logement par des travaux ménagers courants (aspirateur, serpillières, vitres...)
- Il/elle aménage l'espace, se préoccupe du confort et de la sécurité tout en ayant vérifié au préalable les choix de l'usager sur ses règles personnelles en terme de rangement afin de les respecter.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



- L'Assistant(e) De Vie aux Familles, entretient et vérifie la maintenance du matériel.
- L'Assistant(e) De Vie aux Familles gère les produits courants, réalise ou aide à la réalisation de ces achats
- Il/elle entretient également les plantes et alimente les animaux domestiques.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



6. Tâches administratives :

Les interventions de l'Assistant(e) De Vie aux Familles, s'inscrivent dans le cadre de la réglementation des emplois familiaux.

- La démarche contractuelle implique la signature des fiches d'activité par le salarié et par l'employeur

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



7. Aide aux soins :

- L'Assistant(e) De Vie aux Familles, aide à la prise aux médicaments (lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable de l'accomplir seule et lorsque le mode de la prise de médicaments ne comporte pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage)

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



- Éventuellement, l'Assistant(e) De Vie aux Familles accompagne et aide le personnel soignant dans les actes de soins. Ceci concerne :
- Les soins d'hygiène, le confort, l'habillage. Elle aide à la toilette avec l'infirmier et l'aide soignant.
- L'aide à la mobilisation, au déplacement et à l'installation des personnes (lever/coucher)

L'aide à l'appareillage

Assistant de Vie aux Familles



- L'**assistant(e) De Vie aux Famille** (par amalgame appelée souvent « auxiliaire de vie ») **apporte une contribution** professionnelle d'aidants naturels au domicile du bénéficiaire, en exerçant le métier d'**Assistant(e) De Vie aux Familles**.

Assistant de Vie aux Familles



- On appelle « aidants naturels » les aidants familiaux, qui ont eux-mêmes besoin d'aide pour maintenir, le **confort et le bien-être** de leur proches au domicile.

Assistant de Vie aux Familles



- Ce sont souvent les proches (enfants) qui consacrent beaucoup de leur temps et d'efforts pour leurs parents, qui sont en **perte d'autonomie**. Et qui se retrouvent très vite fatigués, tant par leur vie personnelle, que le travail ou les tracas quotidiens.

Assistant de Vie aux Familles

- Ils apprécient dans l'ADVF sa **capacité à organiser les énergies**, propres et celle des tiers, pour que chacun puisse retrouver sa place dans la famille et valoriser le bénéficiaire qui est **fragilisé par la vie, par l'âge ou le handicap**.
- Il/Elle est formé(e) précisément pour cela. **L'ADVF est en sorte polyvalent(e)**, gouvernant de maison. Il/elle peut travailler de jour comme de nuit.
- Ce service est compatible avec les Chèque Emploi Service Universel (CESU)

Définition A.D.V.F



- Il/elle accompagne les personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne. les bénéficiaires ; **enfants, personnes âgées, handicapées ou polyhandicapées ou tout simplement en perte d'autonomie.**

Assistant De Vie aux Familles

Quels sont les secteurs d'activité de l'ADVF ?

À domicile

En Ehpad

En crèche



L'Assistant(e) De Vie aux Familles



Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY-NC](#)

- L'ADVF, assure ses fonctions de façon autonome, s'adapte à des contexte familiaux différents

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



- L'Assistant(e) De Vie aux Familles met en place une relation de confiance professionnelle, planifie et organise ses intervention, prend en compte les mesures de prévention et de sécurité, prend en compte l'autonomie de la personne, respecte et met en œuvre les règles professionnelles de base.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



Mi-Temps



- Cet emploi peut s'exercer auprès d'un seul ou de plusieurs employeurs. Il peut s'exercer à temps plein, mais le plus souvent, il s'exerce à temps partiel.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles



- Les horaires sont variables et décalés (y compris le travail de nuit, les fins de semaine, les jours fériés et les jours de fêtes). Selon l'employeur, vous travaillez 1 week-end sur 2 ou sur 3 et un jour de fête sur 2.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Les employeurs :



Association



Particulier



L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Les employeurs :



(CCAS)
**Centre Communal
d'Action Sociale**



**Les sociétés d'aide
à domicile**



appel medical
par randstad.

**Les missions
intérimaires**

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Exerce trois fonctions :

À domicile ou en structure

2



3



1



1. Accompagner les personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne :
2. Relayer les parents dans la prise en charge de leurs enfants à leur domicile :
3. Accompagner les personnes dans leurs tâches domestiques :

Entretien du cadre de vie ou tâche Domestique

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Exerce trois fonctions :
À domicile ou en structure



L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Exerce trois fonctions :

À domicile ou en structure



09/11/2020

Accompagner les personnes dans les actes essentiels de leurs quotidiens

- Toilettes / toilette intime / aide à la toilette
- Habillage / déshabillage / aide
- Change (Protection)
- Sorties
- Administratif
- Être à l'écoute
- Animation
- Régimes (surveillance)
- Déplacements

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Exerce trois fonctions :
À domicile ou en structure



09/11/2020

Relayer les parents de leurs enfants au domicile (1 ou plusieurs enfants)

- Biberon
- Change (couche)
- Toilette / Bain
- Activité (jeux, sortie, aide aux devoirs)
- Coucher (sieste)
- Préparation des repas + surveillance aux intolérances
- Veiller à l'apprentissage de la propreté



L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Les interdictions :

Seulement s'ils sont préparés par l'IDE ou le médecin traitant et ne demande pas d'apprentissage comme pour le DID (Diabétique Insulino Dépendant)

Soins médicaux :

L'acte doit être effectué par un(e) aide soignant(e) ou IDE

Divulguer les informations personnelles du bénéficiaire

La maltraitance

Le non-respect des lieux et de la personne

Les extravagances (maquillage et habit trop excentrique)

Négliger la surveillance (adultes ou enfants)

Notion d'argent :

Pas de carte bleue / pas de chèque /

Accepter les espèces si notifié dans le carnet de liaison avec justificatif d'achat



Débuter une 1ère intervention

La communication :



Quelles sont les bien fait de la communication ?



*La **communication verbale** : consiste à établir une relation de confiance, elle permet d'établir le cadre, de mettre en place les règles et les tâches à réaliser au domicile du bénéficiaire. (hygiène, repas, élimination, mobilisation). Entretenir l'environnement et le linge. Cela permet de recueillir des informations sur ses habitudes de vie et de ses attentes.*

La communication permet de s'identifier et de faire connaître son employeur.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Communiquer c'est transmettre un message, pour ce faire, il faut identifier un émetteur, celui qui transmettra le message au récepteur, celui qui percevra le message et le message est ainsi véhiculé,



L'assistant(e) De Vie aux Familles est amené à émettre des transmissions de données, d'infos entre différents interlocuteurs, pour lui permettre la continuité de la bonne prise en charge et de recueillir les informations nécessaires lors de son intervention chez le bénéficiaire.

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Pourquoi ?

- a. **Se présenter : Phase en plusieurs étapes.**

- Décliner son identité ;
 - Citer le nom de l'association pour le compte de laquelle l'ADVF travaille ;
 - Rappeler le temps de la présence au domicile de la personne ;
 - Demander l'endroit où il est possible de ranger ses effets personnels et de se changer ;
 - Identifier les lieux, les équipements et les produits.

L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **Avec les aptitudes :**

- Souriant(e)
- Agréable
- Patient(e)
- Explicatif(ve)
- Rassurant(e)



L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **Phase d'accueil :**

- Prévenir de mon arriver : (sonner, interphone, frapper)
- Salutations, établir une relation de confiance : (sourire, sympathie, être agréable...)
- S'identifier et identifier son rôle en tant qu'intervenant
- Identifier l'association / employeur

L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **Établir un dialogue :**

- Fixer les attentes de la personnes
- fixer les limites d'intervention (éviter les confusions, les quiproquos) certaines missions nécessitant l'intervention d'autres professionnels. (AS, IDE, Kiné etc.)
- Pour établir un dialogue, il faut un échange d'information : **donner et recevoir.**

L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **Établir un dialogue :**

1. **Écouter** (disponibilité, demande de précision) ;
2. **Compréhension** : (ai-je répondu à sa demande ? Utiliser un vocabulaire adapté) ;
3. **Négociation-Persuasion** ;
4. **Adaptation** à des situations diverses pouvant entraîner *fermeté, dédramatisation* ;
5. **Discretion** : rester dans le domaine de sa compétence, *prendre en compte la présence d'autres personnes en arrière plan.*

L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **ORGANISER LE CADRE DES INTERVENTIONS ET DES ACTIVITÉS :**
- Établir un récapitulatif des tâches demandées ;
- Repérer et analyser si ces tâches sont réalisables : (moyens, équipements mis à disposition), Observer les lieux, analyser les besoins ;
- Planifier ses actions en repérant les priorités et en évaluant le temps disponible, les moyens mis à disposition, la quantité de travail...

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Activité 1

Fiches d'activités

CCP

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
		1	Etablir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier
		2	Prévenir les risques domestiques et travailler en sécurité au domicile d'un particulier
1	Entretenir le logement et le linge d'un particulier	3	Entretenir le logement avec les techniques et les gestes professionnels appropriés
		4	Entretenir le linge avec les techniques et les gestes professionnels appropriés

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Activité 2

Fiches d'activités

CCP

2 Accompagner la personne dans les actes essentiels du quotidien	5	Etablir une relation professionnelle avec la personne aidée et son entourage
	6	Prévenir les risques, mettre en place un relais et faire face aux situations d'urgence dans le cadre d'une prestation d'accompagnement
	7	Contribuer à l'autonomie physique, intellectuelle et sociale de la personne
	8	Aider la personne à faire sa toilette, à s'habiller et à se déplacer
	9	Assister la personne lors des courses, de la préparation et de la prise des repas

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Activité 3

Fiches d'activités

CCP

3 Relayer les parents dans la prise en charge des enfants à leur domicile	10	Définir avec les parents le cadre de l'intervention auprès des enfants
	11	Prévenir les risques et assurer la sécurité des enfants
	12	Accompagner les enfants dans leurs apprentissages de base, dans leur socialisation et lors de leurs activités
	13	Mettre en œuvre les gestes et les techniques professionnels appropriés lors des lever et couchers, de la toilette, de l'habillage et des repas

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Activité 1

Fiches d'activités

CCS

Vue synoptique du certificat complémentaire de spécialisation (CCS)

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Accompagner la personne en situation de handicap vivant à domicile	1	Prendre en compte la personne en situation de handicap dans son cadre de vie et en lien avec son entourage
		2	Aider la personne en situation de handicap à maintenir le lien social et l'accompagner dans la réalisation de son projet de vie
		3	Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés dans l'aide à la personne en situation de handicap

L'Assistant De Vie aux Familles

La phase d'accueil :

Comment se présenter la première fois au domicile d'un bénéficiaire ?

- **Se préparer :**

- Sé dévêter de son manteau,
- Demander ou poser son manteau et ses effets personnels (selon la capacité de la personne)
- Mettre sa blouse de travail
- Se laver les mains avant de débuter l'intervention (cuisine ou salle de bain)

L'Assistant De Vie aux Familles

Les interdictions



Que faut-il faire ?

- **Les Limites de nos compétences :**

- **Réparation du lave linge :**

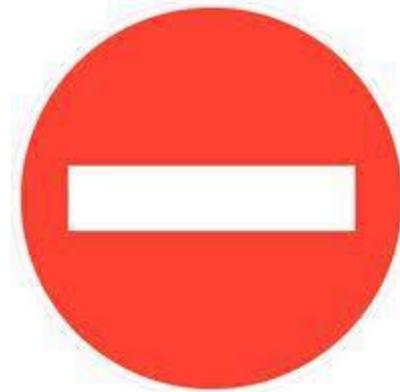
- Vérifier « les organes vitaux »
- Proposer l'intervention d'un professionnel
- Téléphoner
- Demander un devis

- Déplacer l'armoire :

- Vider et trier le linge
- Proposer l'intervention d'une tierce personne
 - « ami(e)s, familles; voisinage »

L'Assistant De Vie aux Familles

Les interdictions



Que faut-il faire ?

- **Les Limites de nos compétences :**

- **Lavage des murs / cuisine :**

- Attention à la hauteur limitée (selon convention)
- Produits à disposition + matériel
- Escabeau ou à hauteur

L'Assistant De Vie aux Familles

La planning:

PLANNING RIES 2018-2019					
HEURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI
07:00					
08:00	ALIMENTATION Cantine	ALIMENTATION Cantine			
08:30					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					

L'Assistant De Vie aux Familles

La planning:



Le carnet de liaison

- Planning sur une matinée de 8 h à 12 h :
- **La planification :**

8 h / 8h15	Phase d'accueil
8h15 / 8h25	Liste des courses (produits + aliment à la semaine)
8h25 / 8h35	Élaboration des menus de la semaine
8h35 / 9h35	Lavages de sole (désinfection, sols, pièces d'eaux) Aération (fenêtre ouverte quand il y a personne)
9h35 / 10h35	Réalisation des courses
10h35 à 10h40	Rangements des courses
10h40 / 11h25	Repas + entretien de la cuisine (vaisselle, plan de travail + sols)
11h25 / 11h45	Repassage + rangement du linge et du matériel
11h45 / 12h00	Fin d'intervention,

L'Assistant De Vie aux Familles

Fin d'intervention :



Le carnet de liaison

- **Planning sur une matinée de 8 h à 12 h :**

- S'assurer de la satisfaction de l'intervention auprès de la personne
- Planifier son intervention pour le lendemain
- Remplir le carnet/classeur/cahier de liaison

L'Assistant De Vie aux Familles

À noter :



NB :

- **Planning sur une matinée de 8 h à 12 h :**

- Après chaque technique d'intervention, comme le lavage des sols, désinfecter la serpillière
- Ranger le matériel (balai, seau, serpillère)
- L'eau peut-être jetée dans les toilettes, si la maison possède une fosse toutes eaux, si la maison est équipée d'une fosse septique il faut jeter l'eau dans les égouts.

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Pourquoi ?
 - a. **Se présenter : Phase en plusieurs étapes.**

Exemple :

1. Bonjour Madame ROBERT, je m'appelle Éric DUPOND, je suis votre nouvel assistant de vie. Je suis envoyé par l'association 'DOMS' pour vous aider ce matin. Je serais avec vous ce matin de 9 heures à 11 heures
2. Bonjour Madame CORDIER, je m'appelle Isabelle BOIA, je suis votre nouvelle assistante de vie, je suis employée par l'association 'SOLEIL' pour vous aider à entretenir votre logement et m'occuper de votre linge. Je serais avec vous de 10 heures à midi

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

• Pourquoi ?

b. **Se présenter : Phase en plusieurs étapes.**

Situation Professionnelle : à vous de jouer

Présentez-vous :

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- **Pourquoi ?**

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Pourquoi ?

- b. **Prendre des nouvelles de la personne.**

- Démarche importante, elle montre votre intérêt et votre bienveillance envers cette personne. Attention à ce que cela ne devienne pas un interrogatoire et que cela mette la personne mal à l'aise. Il s'agit de créer du lien avec la personne aidée et de connaître ses habitudes de vie, car en effet l'état de la personne est votre priorité, s'enquérir de sa santé et de sa bonne humeur vous concerne.

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Pourquoi ?

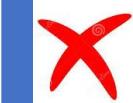
- b. **Recueillir les habitudes de vie et les goûts de la personne.**

- Cette étape est primordiale dans la communication, l'Assistant De Vie aux Famille est essentiellement là pour aider la personne en tenant compte de son rythme de vie, ses goûts, ses habitudes et prendre en compte ses difficultés. Il n'est nullement question d'imposer ses habitudes à la place de la personne aidée. Vos habitudes sont celles du bénéficiaire. Il est important d'écouter la personne et de respecter ses désirs et ses choix.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

LES BONS ET LES MAUVAIS EXEMPLE

 Exemple à ne pas suivre	 Exemple a suivre
<ul style="list-style-type: none">• Alors Madame Rose, je vais faire votre petit déjeuner et ensuite on va se laver	<ul style="list-style-type: none">• Avez-vous l'habitude de prendre votre petit déjeuner avant d'effectuer votre toilette ?• Que préférez-vous faire ce matin : prendre votre petit déjeuner d'abord ou plutôt commencer par votre toilette ?



Exemple à ne pas suivre

- Non, je vais faire une lessive. Pendant ce temps vous préparez une soupe de légumes !



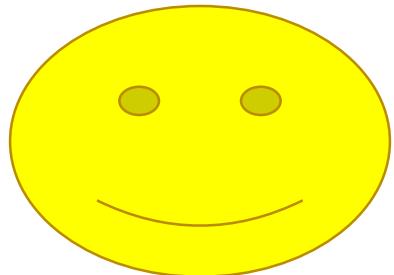
Exemple à suivre

- Avez-vous l'habitude de faire une lessive chaque semaine ?
 - Que souhaitez vous dîner, c'est la saison des poireaux, je pourrais vous préparer un potage, si vous aimez cela ?
- Avez-vous prévu de sortir cet après midi et dois-je vous préparer une tenue ? (repasser, rafraîchir, défroisser).
- J'ai vu que vous aviez des poires un peu avancées dans votre réfrigérateur , je peux vous faire une compote si vous aimez ?
- Lavez-vous le sol tous les jours ? Quel produits utilisez-vous ?

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Dans les exemples à ne pas suivre, les phrases sont mal formulées car :

- L'ADVF ne décide pas seul, toujours en accord avec le bénéficiaire
- Il ne sollicite pas la personne pour connaître ses préférences, toujours la solliciter si la personne est en capacité de réflexion, de réagir.
- Dans le premier exemple, le « on » est inadapté car il suppose que l'ADVF va faire sa toilette, mais seule la personne va faire sa toilette, surtout si elle en est capable. *« recueille d'information à l'arriver de l'ADVF au domicile »*
- La phrase est trop directive, le ton est trop rigide.



Pour que la communication et la relation avec la personne soit 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.

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Le principe de l'aide à domicile est d'accompagner la personne et non de décider à sa place. L'Assistant De Vie aux Familles doit demander ce que la personne attend de lui et doit s'adapter à chaque personne aidée « dans la limite de ses possibilités et de ses droits ». Parfois l'aidé a réfléchi et programmé l'intervention de l'ADVF et sait précisément ce qu'il attend !

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



Chaque intervention, prise en charge, habitude et désirs sont différentes d'une personne à une autre. L'ADVF ne travaille pas pour lui, mais il travaille pour la personne aidée. C'est le rôle de l'ADVF

L'Assistant De Vie •Pourquoi ? aux Familles

Et utiliser les outils de communications pour la transmission :

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- b. Dans quels but dois-je transmettre mes informations ?
Quel est l'objectif de la transmission

Transmissions ORALES :

- Concerne deux situations :

1. Dans une situation d'urgence, nécessite une intervention ou une décision immédiate (le 15, 17 ou le 18 par exemple), l'ADVF doit alors pouvoir transmettre les informations concernant la personne par téléphone, le carnet de liaison aide l'ADVF précisément à décrire les faits anciens ou nouveaux de la personne.

L'Assistant De Vie •Pourquoi ? aux Familles

Et utiliser les outils de communications pour la transmission :

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- b. Dans quels but dois-je transmettre mes informations ?
Quel est l'objectif de la transmission

Transmissions ORALES :

- Concerne deux situations :
- 2. À la fin de l'intervention, l'ADVF téléphonera à la famille et à son employeur pour laissées les informations de son intervention, les transmissions orales sont immédiates. Et peuvent rassurer les proches et données des informations sur la situation

L'Assistant De Vie aux Familles

Et utiliser les outils de communications pour la transmission :

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Pourquoi ?
- b. Dans quels but dois-je transmettre mes informations ?
Quel est l'objectif de la transmission

Transmissions ORALES :

- Concerne deux situations :
- L'ADVF transmet aussitôt à ses collègues, responsables en précisant les nouveaux éléments survenus lors de sa prestation. Elle peut transmettre également les informations à la famille de la personne aidée

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

• Quand ?

- La relation et le niveau de communication **doivent être affectifs** et constants pendant l'intervention.
- L'ADVF ne bavarde pas, il crée un **lien de confiance**. Une **proximité** favorise la réalisation de certaines **actions et le recueil d'informations**.



L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- **Quand ?**
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

• Quand ?

- Quand l'ADVF, **crée un climat de confiance** avec la personne aidée, cela donne plus d'aisance dans la réalisation de certaines tâches comme « **aide à la toilette, changement de protection** », l'aïdant **décrira ses gestes** en s'assurant du **confort** et du **bien-être** de l'aidée. Il demandera si la température de l'eau lui convient, si elle n'est pas trop chaude ou trop froide, si elle veut de la crème sur le corps, etc...



La communication ne doit pas être indiscrete, mais de qualité. L'ADVF s'interdit de parler de sa vie privée et de son intimité.

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- **Quand ?**
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- **Quand ?**

- **Pour la prise de congé :**

- Comme pour l'entrée en communication, le départ chez la personne est un moment fort durant lequel il est important de porter un grand soin.



L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- **Quand ?**
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Quand ?

- **Pour la prise de congé :**

Les points clés de cette prise de congé sont les suivants.

- Prévenir la personne de la fin de l'intervention ;
- Évaluer les activités effectuées en demandant l'avis de la personne ;
- Programmer la prochaine intervention

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- **Quand ?**
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

- Quand ?

- **Pour la prise de congé :**

Les points clés de cette prise de congé sont les suivants.

- Mettre à disposition de la personne tout ce dont elle peut avoir besoin une fois l'assistant parti:
« téléphone, télécommande de la télé, journal, eau, gouter... ;
- Transmettre les informations par oral à la personne, par écrit pour les collègues ; qui sont le plus souvent retranscrites dans le cahier, carnet, classeur de liaison

Assistant de Vie aux Familles

Situation :



- Madame Rose, je vais bientôt partir, avez-vous besoin de quelque chose de particulier avant mon départ ? Pouvez-vous me dire si j'ai accompli tout ce que vous souhaitiez que je fasse ? Je reviens demain à la même heure. Je vous dis au revoir, passez une bonne journée. À demain...

Assistant de Vie aux Familles

Transmissions Écrites :



- Les transmissions écrites permettent (lorsque les professionnelles ne se rencontrent pas) de conserver une trace écrite des éléments importants et des difficultés et des problèmes survenus lors de l'intervention chez la personne.
- Pour transmettre correctement ses informations écrites, l'ADVF doit les retranscrire dans le carnet, classeur, cahier etc...

Assistant de Vie aux Familles

Nature des transmissions :

- L'ADVF, doit transmettre la nature exacte de son intervention et signer,
- Il/Elle doit faire la synthèse des informations à transmettre (pas de récit détaillé)
- **Doit noter l'évolution générale de la personne :**
 - Liée à son comportement et à son autonomie (en termes positifs et/ou négatifs) :
 - Les anomalies en lien avec son état psychologique et physique ;
 - La participation ou non à une tâche.
- **Les transmissions ne doivent pas être préjudiciables .**
- *Sur la feuille de transmissions, il est déconseillé d'écrire des abréviations.* Comme, (RAS)

Assistant de Vie aux Familles



• Le rôle de l'ADVF dans les transmissions

1. Les observations sur la personne en indiquant :

- Ses réactions (fatigue, autonomie, tristesse...).
- Les incidents éventuels (malaise...).
- Les rejets alimentaires après le repas.
- Les refus du repas, les refus d'activités, des distractions.
- Les insomnies...

2. Les anomalies éventuelles constatés :

- Toute éruption cutanée, diarrhée, inflammation, constipation
- Toutes expression exprimant crainte ou angoisse...

Assistant de Vie aux Familles

- Le rôle de l'ADVF dans les transmissions

3. **Les information nouvelles :** apprises au sujet de la personne ou par un membre de sa familles ou de l'équipe...
4. **Les soins ou actions réalisés :**
 - Toilette corporelle.
 - Aide à la mobilisation, à la marche, à l'élimination, etc.

Assistant de Vie aux Familles



- Le rôle de l'ADVF dans les transmissions

Exemple :

Cahier de transmission de Mme ROBERT.
Mercredi 09 septembre 2020 à 9 h :

Mme Robert présente ce jour une rougeur sous les seins. Toilette corporelle au savon de Marseille sous les seins, bien essuyé (+talc). Surveillance journalière

Signature : Michaël PRUVOST

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Le classeur de liaison se compose



FEUILLE DE PRÉSENCE

Mois :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Nature de la prestation :

Date	Matin			Midi			Soir		
	Début	Fin	Assistant(e)	Début	Fin	Assistant(e)	Début	Fin	Assistant(e)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									

Printed/Transmitted : 03/03/2019 10:30 - Ref. / Date : 03/03/2019

Signature du client approuvant l'exactitude des horaires ci-dessus (en cas de désaccord, merci d'entourer la partie correspondant au litige) :

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Le classeur de liaison se compose

Feuille de Transmission

Feuille de transmission assistant(e) Adhap Services

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Le classeur de liaison se compose

Feuille d'hygiène

FICHE de SUIVI HYGIÈNE

Nom :	Prénom :	Mois de :																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Aide à la Toilette																																
*																																
Douche																																
Shampoing																																
Manucure																																
Patch																																
Protection	Jour																															
	Nuit																															
Prothèse	Dent																															
	Auditive																															
	Lunettes																															
Selles	Normales																															
	Diarrhée																															
Change	Vêtements																															
	Lit																															
	Serviettes, gants																															
Réfection du lit																																
Observations particulières **																																
Initiales	Mat																															

* Observations particulières ** Renvoi feuille de transmission Assistantes du classeur de liaison.

Signature client : Copyright Adimap services® - Adimap performances® - Référence 00000000000000000000000000000000 - Réf. 04446 - 04/16

L'Assistant(e) De Vie aux Familles

Le classeur de liaison se compose



FICHE de SUIVI TRAVAUX MÉNAGERS
Mois :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
CUISINE	Minimum	Plan de travail / Table / Chaises Evier / Faïence / Crédence Plaques de cuisson / Hotte Extérieur placards Four Micro-ondes Four Vaiselle / Cafetière Sol : Aspirateur / Balai Sol : Serpillère Plinthes Portes / Poignées Changement des torchons																													
	1 fois par semaine																														
	Mini 1 x / mois	Réfrigérateur (intérieur) Lustres / Luminaires VMC / Plafond (toiles d'araignées)																													
	Mini 2 x / an	Intérieur placards Vitres / Contours fenêtres Voilages / Rideaux																													
	Autre :																														
	Mini 1 x / semaine	Lavabo / Faïence Douche / Baignoire Extérieur meubles Sol : Aspirateur / Balai Sol : Serpillère Plinthes Portes / Poignées Miroirs																													
	Mini 1 x / mois	Lustres / Luminaires VMC / Plafond (toiles d'araignées)																													
	Mini 2 x / an	Intérieur meubles Vitres / Contours fenêtres Voilages / Rideaux																													
	Autre :																														
	WC	Mini 1 x / semaine	Laver / Désinfecter Sol : Aspirateur / Balai Sol : Serpillère Plinthes Portes / Poignées Sol : Aspirateur / Balai																												

Copyright Adhap services® - Adhap performances® - Panoram Transaction - 0176.21.19.99 Ref. DCS1 - 10/18

Assistant de Vie aux Familles

- **Le rôle de l'ADVF dans les transmissions**

L'assistant(e) De Vie aux Familles, peut noter beaucoup d'informations sur le support de transmission, mais veillera à tenir au courant le bénéficiaire de ce qui est rédigé la/le concernant. L'ADVF expliquera au bénéficiaire l'intérêt des transmissions écrites

Assistant de Vie aux Familles

C. Intérêts des transmissions :

Les transmission permettent de :

- Regrouper les informations sur la personne aidée, d'où une meilleur prise en charge visant sa sécurité ;
- Personnaliser les soins : situer ses habitudes de vie, ses besoins fondamentaux, ses attentes...;
- Assurer le suivi du bénéficiaire par l'équipe H 24
- Favoriser la concertation entre tous les membre de l'équipe professionnelle ;
- Éviter les risques d'erreurs et d'oublis au niveau des interventions ;
- Disposer d'un document légal en cas de problème juridique

Assistant de Vie aux Familles

D. Consignes d'utilisation du cahier des transmission ou de liaison :

Certaines consignes d'utilisation du cahier des transmissions doivent être respectées :

- Les notes doivent être synthétiques mais précises, claires, complètes et pertinentes ;
- Les abréviations doivent faire l'objet d'un consensus ('Ex : RAS = Rien à Signaler), il est préférable de les éviter.
- Les notes doivent être chronologiques (préciser l'heure), L'ADVF doit dater et signer ses écrits sur le bénéficiaire.

Assistant de Vie aux Familles



Précaution particulière :

Les recommandations de la circulaire ministérielle doivent être respectées : les confidences relatives à la vie privée du bénéficiaire ne peuvent faire l'objet de transmissions écrites qu'avec l'accord de celui-ci. Le respect de la vie privée est un principe indérogeable que l'Assistant De Vie aux Familles doit privilégier en toutes circonstances; il participe à l'établissement d'un climat de confiance avec la personne aidée et sa famille et à la crédibilité du service d'aide à domicile.

Assistant de Vie aux Familles

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

A. L'importance d'un « écrit professionnel:

Un écrit professionnel est un acte d'une grande importance.

a. Un acte de « réflexion »



L'écrit n'est pas seulement un moyen d'échanger des informations, c'est aussi un moyen de discipliner sa pensée, de la clarifier, de l'ordonner, de l'approfondir. L'écrit développe la réflexion, c'est aussi un acte culturel, puisqu'il exige un effort intellectuel.

Assistant de Vie aux Familles

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

A. L'importance d'un « écrit professionnel:

Un écrit professionnel est un acte d'une grande importance.

a. Un acte de « responsable »

Celui qui écrit s'expose aux yeux de l'équipe, il émet des observations, des remarques, des propositions, des suggestions. Ils témoigne de sa responsabilité.



alamy stock photo

Assistant de Vie aux Familles

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

A. L'importance d'un « écrit professionnel:

Un écrit professionnel est un acte d'une grande importance.

b. Un acte de « traçabilité »



L'acte écrit est un acte qui laisse une trace définitive, et cette trace est une preuve légale. La personne concernée (ou sa famille) peut demander à prendre connaissance de l'acte écrit (loi du 02.04.2002).

On peut ajouter un quatrième intérêt à l'écrit : il permet de gagner du temps

Assistant de Vie aux Familles

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Rôle de l'Assistant(e) De Vie aux Familles

L'ADVF ne doit pas pour autant appréhender l'écrit professionnel ; bien au contraire L'ADVF aura à l'esprit l'importance d'une transmission pour la personne aidée et pour ses collègues. Ils convient cependant d'être prudent dans la formulation de l'acte écrit et surtout de faire preuve de discréction professionnelle. L'ADVF veillera à : faire attention aux tournures de phrases témoignant de jugement de valeurs, d'opinions qui seraient contestables car peu objectives et donc interprétables de façon différentes selon les personnes ;

Utiliser un vocabulaire respectueux de la personne

Assistant de Vie aux Familles

**Les différents outils
de communications**

Assistant de Vie aux Familles

I. Son rôle :

Le carnet/classeur/cahier, de liaison est un outil indispensable pour l'Assistant De Vie aux Famille. Il a un rôle d'information, de transmission, de communication. En effet, toutes les personnes concernées sont rarement toutes présentes au même moment.



Assistant de Vie aux Familles

II. À qui s'adresse t-il :

Le carnet/classeur/cahier, de liaison est utilisé par la famille ou le tuteur de la personne aidée pour transmettre un message. Les professionnels, les intervenants l'utilisent pour décrire les tâches effectuées, le comportement du bénéficiaire, transmettre les informations à qui de droit.



Assistant de Vie aux Familles



Le pédicures



Cahier



La famille



Assistant de Vie aux Familles

III. Quelles forme à t-il ?



Classeur



Carnet



Cahier

Assistant de Vie aux Familles

Les différents outils de transmission



Assistant de Vie aux Familles

Les différents outils de transmission



Les mails

Assistant de Vie aux Familles

Les différents outils de transmission



Le téléphone

Assistant de Vie aux Familles

L'outils Informatiques

Parmi les écrits professionnels figurent en première place les « **transmissions écrites** », consignées dans le **cahier de transmission, de liaison**, mais il existe aussi **l'outil informatique**. Il prend **une place de plus en plus importante** dans la vie professionnelle, car il mémorise beaucoup d'informations.

L'outil informatique permet :

- **D'obtenir rapidement une information** et de faciliter le recueil et le tri des données ;
- **D'améliorer le travail d'équipe**, l'outil et commun = **langage commun** = **rigueur** = **efficacité et rapidité dans le travail** ;
- **D'améliorer la qualité de la prise en charge** de la personne aidée ;
- **D'éviter la perte d'information**.

Assistant de Vie aux Familles

IV. Est-il obligatoire ?

Il est fortement conseillé aussi pour aider son entourage et tous les intervenants. Si la famille si oppose, il est conseillé à l'Assistant De Vie aux Familles de convaincre les aidés et de justifier l'intérêt d'un tel outil de travail, en cas d'opposition ferme d'en tenir un personnellement.





Assistant de Vie aux Familles

IV. Est-il obligatoire ?

L'assistant(e) De Vie aux Familles peut-il (ou doit-il) tout noter dans le cahier de liaison?

En cas de présomption de maltraitance par la famille, l'ADVF ne notera rien dans le cahier à part la mention de traces constatées comme « hématome/équinoxe » sur un membre de la personne. Noter les dires de la personne « Mme ou Mr s'est cogné(e) en se levant » En effet, la famille peut très bien faire disparaître la page qui relate les faits.

Devant cette situation, l'ADVF devra se tourner vers ses employeurs dont il dépend ou téléphoner lui-même au 3977



Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

Chaque bénéficiaire a une histoire qui lui 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.

Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

 Ne pas faire	État de la personne	 Faire
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ignorer l'état de la personne<input type="checkbox"/> 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 « regardez comme il fait beau aujourd'hui »<input type="checkbox"/> Ne pas prendre le temps d'interroger la personne<input type="checkbox"/> Ne pas chercher les causes de cet état	<p>Tristesse État dépressif Découragement</p> <p>Contexte</p> <p>Isolement :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les projets jugés insuffisants- Le sentiments de ne pas pourvoir s'en sortir...	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Établir une relation de confiance.<input type="checkbox"/> Demander à la personne de s'asseoir<input type="checkbox"/> Se mettre en position d'écoute et d'ouverture<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ne pas porter de jugement<input type="checkbox"/> Faire preuve d'empathie et de bienveillance<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> De dire « je vous comprends »...<input type="checkbox"/> Adapter son intervention à l'état de la personne<input type="checkbox"/> Proposer des solutions dans le cadre de ses compétences (téléphoner aux enfants)...<input type="checkbox"/> Valoriser les progrès<input type="checkbox"/> Encourager

Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

 Ne pas faire	État de la personne	 Faire
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ignorer ou minimiser la douleur<input type="checkbox"/> Ne pas adapter le soin ou l'activité à la douleur<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ne pas renseigner le cahier de liaison<input type="checkbox"/> Ne pas tenir compte des signes non verbaux<input type="checkbox"/> Dire, « ne vous inquiétez pas, ça va passer »	<p>Douleur physique et ou morale</p> <p>Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none">- La douleur est verbalisée ou non.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Interroger sur la douleur : fréquence, intensité, survenue...<input type="checkbox"/> Évaluer la douleur de 1 à 10 si la personne est apte à le faire<input type="checkbox"/> Soulager la personne par des gestes doux et bienveillants et par une installation confortable<input type="checkbox"/> S'assurer de la prise de ses médicaments (antalgiques)<input type="checkbox"/> Proposer de téléphoner au médecin traitant<input type="checkbox"/> Noter les informations dans le cahier de liaison

Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

 Ne pas faire	État de la personne	 Faire
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ne pas chercher à comprendre la situation<input type="checkbox"/> Accomplir ses actions sens tenir compte du refus de la personne<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Repartir immédiatement<input type="checkbox"/> Ne pas tenter de mettre en place un négociation<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ne pas alerter l'association (s'il y en a une)<input type="checkbox"/> Ne pas renseigner le cahier de liaison	<p>Refus de l'aide</p> <p>Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none">- Refus de la dépendance.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Respecter le refus<input type="checkbox"/> Essayer de comprendre les raisons<input type="checkbox"/> Argumenter pour son confort qui résultera de l'aide<input type="checkbox"/> Ne pas contraindre la personne<input type="checkbox"/> Tenter de négocier une partie des tâches à effectuer<input type="checkbox"/> Prévenir l'association des difficultés rencontrées<input type="checkbox"/> Ne quitter le domicile qui si aucune autre possibilité n'est envisageable.

Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

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

Assistant de Vie aux Familles

Cahier personnel

 Ne pas faire	État de la personne	 Faire
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Se montrer agressif en retour<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Hausser le ton<input type="checkbox"/> Menace<input type="checkbox"/> Se mettre en danger en contraignant la personne<input type="checkbox"/> Avoir des gestes agressifs	<p>Comportement violent ou attitude défensive C'est parfois un mode de communication et non une volonté de nuire</p> <p>Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none">- Lié à une situation particulière ou une maladie de type Alzheimer	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Aujourd'hui il est préférable de parler d'attitude défensive ou d'opposition aux soins<input type="checkbox"/> Adopter une posture de sécurité<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Parler calmement<input type="checkbox"/> Chercher à comprendre les raisons de ce comportement violent<input type="checkbox"/> Reformuler les propos en les positivant<input type="checkbox"/> Faire preuve de respects même si ce n'est pas réciproque<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Essayer de désamorcer l'agressivité<input type="checkbox"/> Ne pas insister si la personne ne se calme pas<input type="checkbox"/> Prévenir la famille, son employeur et selon le cas, prévenir le médecin traitant

Assistant de Vie aux Familles

Mise en garde de la traçabilité :



Les obligations de la traçabilité

Dans le classeur, chaque feuille est importante.

Elles doivent être consultées par **le personnel ADHAP**, à chaque début et fin d'intervention chez les bénéficiaires.

L'intervenant est dans l'obligation de remplir chaque feuille, si nécessaire.

Assistant de Vie aux Familles

Mise en garde de la traçabilité :



Certaines sont à cocher à l'aide de croix. D'autres, sont à renseigner par des annotations, des remarques qui doivent être pertinentes.

L'écrit doit être uniquement fait au stylo bille non effaçable.

La traçabilité à une importance juridique.

Le classeur permet de faire remonter toutes les infos qui ont été tracées depuis le début de la prise en charge du bénéficiaire.

Assistant de Vie aux Familles

Mise en garde à la CNIL :



Le [décret n° 2019-536](#), publié le 30 mai 2019, constitue la dernière étape de la mise en conformité du droit national avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la Directive « police-justice », applicable aux fichiers de la sphère pénale. Le cadre juridique national relatif à la protection des données est dorénavant stabilisé. La CNIL a rendu un avis sur ce texte le [9 mai 2019](#).

<https://www.cnil.fr/fr/entree-en-vigueur-de-la-nouvelle-loi-informatique-et-libertes-et-de-son-nouveau-decret-dapplication>

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en réunion:



Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en réunion:

La communication orale dans un groupe permet la concertation et la coopération entre les membres. Elle repose sur la confiance en soi, en ses capacités et en celles des autres membres de l'équipe. Elle permet également de s'assurer que la vie privée du bénéficiaires soit protégé. Que les informations informatique soit juste et concerne bien la personne et que ses informations soit protégé par l'association/employeur.

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en réunion:

A. L'intérêt de la communication en réunion :

Ces réunions ont pour objectif de faire le point sur les prises en charges, d'évaluer et de réajuster les actions et d'évoquer les cas difficiles. La concertation en réunion permet une prise en charge globale, adaptée et suivie de la personne aidée. Elle permet à chaque membre de l'équipe de s'impliquer dans le projet du service d'aide à domicile. L'information , par les connaissances qu'elle apporte, à une incidence importante sur les relations dans l'équipe. Toutes perturbation dans la transmission de l'information à des conséquences regrettables.

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

B. La méthodologie pour « prendre la parole » en réunion :

La communication en réunion n'est pas toujours réalisée dans les structures d'aide à domicile. Toutefois (si elle a lieu), il est important pour celui qui prend la parole :

- D'être synthétique (c'est-à-dire de parler de l'essentiel) ;
- D'utiliser des mots précis et de décrire des faits précis ;
- D'écouter les autres membres de l'équipe, respecter chacun (éviter de couper la parole) ;
- De respecter les limites de compétence de chacun ; (ADVF, AS, IDE, Médecin TTT, etc.) ;

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

- De soigner le ton de sa voix, l'articulation des mots, le débits des paroles... ;
- De soigner son expression verbale (vocabulaire correcte) ;
- D'être attentif à l'expression non verbale : il doit renforcer le contenu de ce qui est dit. Il faut savoir modifier ses attitudes (se lever, se déplacer) ;
- De regarder ses auditeurs : à la maitrise de ma parole, il est indispensable d'associer celle du regard. Le regard est le lien entre celui qui parle et celui (ou ceux) au(x) quel(s) il s'adresse. Il garantit l'efficacité de la communication
- D'utiliser un « vocabulaire commun », un même langage construit une équipe, le langage professionnel adapté.

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

C. La difficulté à « prendre la parole » en réunion :

Certains participants ont des difficultés à prendre la parole dans un groupe. Pourquoi ?

- Ils n'ont rien a dire parce qu'ils sont d'accord, parce qu'ils ne sont pas concernés... ;
- Ils ne peuvent pas parler parce qu'ils ne savent pas ou croient ne pas savoir, parce qu'ils n'ont pas le vocabulaire ou croient ne pas l'avoir, parce qu'ils ne sont pas écoutés ou croient ne pas l'être... .

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

D. L'intervention positive en réunion :

On peut distinguer deux catégories d'interventions (les positives et les négatives) ; Avoir une attitude positive, c'est aussi avoir la volonté d'aboutir. Citons quelques attitudes positives pour que le groupe soit productif. Il faut que certaines règles soient respectées par les participants. Il faut savoir :

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

- Manifester de la solidarité ;
- Réduire les tension ;
- Être coopératif :
- Écouter ;
- Ne pas couper la paroles ;
- Éviter la critique, la mise en cause de la personne ;
- Éviter les jugements de valeurs ;
- Respectueux ;
- Compréhensif (car personne ne travail pareil, mais on travail tous dans un même but).

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

Rôle de l'ADVF (en position d'auditeur en réunion)

1. **Se motiver** (même si l'orateur n'est pas passionnant).

L'auditeur doit savoir dire : « Ce que j'écoute me permettra d'améliorer mes compétences dans tel domaines, je dois donc faire l'effort d'être attentif, de m'intéresser à ce qu'il dit, ainsi je retiendrais mieux ».

Assistant de Vie aux Familles

La communication Orale en Réunion :

Rôle de l'ADVF (en position d'auditeur en réunion)

2. Se responsabiliser, se discipliner.

Nous avons vu toutes les attitudes positives à adopter en groupe de travail. Il faudra donc lutter contre toutes les tendances au bavardage, à la mise en cause des personnes.

Respecter celui qui parle, c'est ne pas lui couper la parole, c'est savoir parler dans un temps bref et concis afin de respecter le temps de parole des autres collègues. Il faut donc se responsabiliser, se discipliner, c'est un travail de longue haleine pour ceux qui n'y sont pas prêts du fait de leur personnalité.

L'Assistant De Vie aux Familles

Et pour finir avec
la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- **Comment ?**
- Pourquoi ?

• Comment ?

3. Accorder la communication verbale à la communication non verbale.

La communication non verbale 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.



Assistant de Vie aux Familles

Définition du journal du net :

<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198069-communication-non-verbale-definition-elements-et-exemples/>

- *La communication non verbale désigne tous les éléments d'un échange qui n'ont pas un lien direct avec la parole. La discipline est étudiée en psychologie, partant du principe que notre corps fait parfois passer des messages plus lisibles que des mots.*
- *Ex: L'attitude d'un interlocuteur qui ment peut, ainsi, être en totale contradiction avec ses propos.*

Assistant de Vie aux Familles

Pour effectuer une communication de confiance avec une personne, voici les points de départ indispensables.

- Se mettre à la même hauteur que la personne ;
- Parler en face de la personne ;
- Le langage doit être adapter à la personne ;
- Le regard bienveillant, droit et professionnel ;
- Le ton calme et respectueux.



Assistant de Vie aux Familles

L'assistant De Vie aux Famille, doit communiquer en faisant preuve **d'empathie**.

Ce terme signifie qu'il **comprend** ce que ressent la personne et qu'il peut ainsi **mieux appréhender ses problèmes**



Assistant de Vie aux Familles

Les aptitudes professionnelles :

Bien communiquer, c'est aussi être en mesure **d'adopter la bonne attitude** en fonction du **contexte** et d'**anticiper les envies** de la personne



Assistant de Vie aux Familles

Les aptitudes professionnelles :

Par conséquent, il est important :

- D'être à l'écoute, de regarder, d'observer ses expressions, de relever ses humeurs... ;
- D'être discret, ne pas donner d'informations sans l'accord de la personne ;
- De savoir se retirer lors de moments intimes, si l'état de la personne le permet.

Assistant de Vie aux Familles

Situation Professionnelle :

1. « Madame Rose, je vois que ce matin vous ne vous êtes pas levée comme d'habitude. Vous me semblez fatiguée. Avez-vous bien dormi ? Souhaitez-vous que je vous laisse vous reposer encore quelque minutes ? »

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

Assistant de Vie aux Familles

Situation Professionnelle : à vous de jouer

- Ce dialogue, mêle le langage et l'observation. L'Assistant De Vie aux Familles constate que la personne n'est pas comme « d'habitude »
- Quelle attitude l'Assistant(e) De Vie aux Familles doit adopter dans ces deux cas de figures ?

L'Assistant De Vie aux Familles

La communication :



[Cette photo](#) par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY](#)



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

L'Assistant De Vie aux Familles

La communication :



[Cette photo](#) par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY](#)



- 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/lui-même les courses, elle/lui peut répondre à une attente de la personne qui accueillera très favorablement l'idée. Pour préserver l'autonomie, il est envisageable de demander à la personne d'accompagner l'ADVF pour le courses.

L'Assistant De Vie aux Familles

En communiquant ainsi, l'aideant a :

- **Établi 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 ;
- **Évalué rapidement** la situation et **adapté** son intervention ;
- **Privilégié le confort** de la personne par rapport à toute activité ;
- **Personnalisé son intervention.**



Assistant de Vie aux Familles

b. La communication a-t-elle été efficace ?



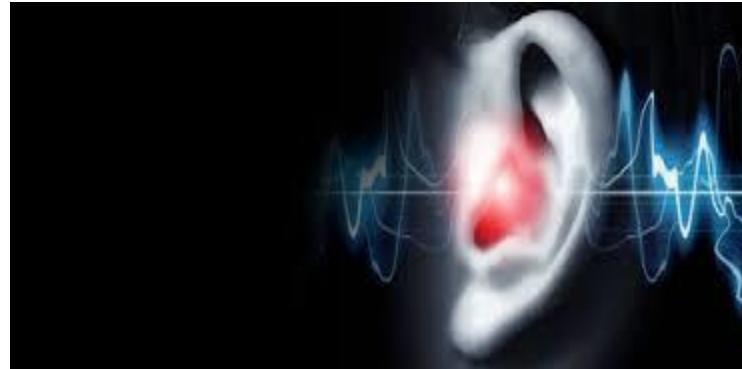
- La communication non verbale complète la communication orale. Elle permet de montrer que la gestuelle, les traits du visage sont en accord avec les mots que l'on dit. Dans certains cas, elle remplace les mots (dans l'écoute par exemple). Le communiquant va faire passer un message par le biais de son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

Assistant de Vie aux Familles



- 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 indispensables à toute communication, il montre de la bienveillance, de la décontraction et incite l'interlocuteur à faire de même.

Assistant de Vie aux Familles



- Dans le cadre de son travail, l'aide professionnel rencontre des situations où le non verbal et 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. Il doit apprendre à « décoder » ce non verbal afin d'adapter son discours et son attitude sans jamais se sentir vexé ni faire preuve de susceptibilité.

Assistant de Vie aux Familles

Les manifestations de la communications 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 abattement ;
- Les hochements de tête sont des signes à prendre en compte, détonant parfois la lassitude, le sentiment d'inutilité ou au contraire une approbation et une forme d'encouragement ;
- Les haussements d'épaules, les tremblements, les rougeurs localisées, les contractations musculaires lors des contacts ;

Assistant de Vie aux Familles

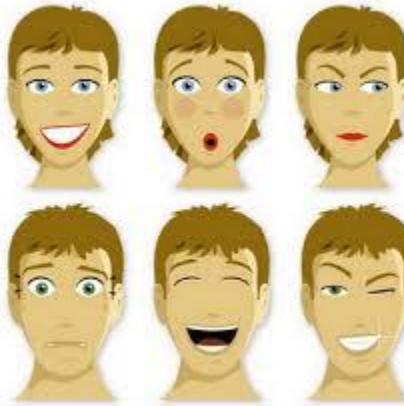
Les manifestations de la communications non verbale :



- Les mimiques, rictus et grimaces peuvent être le signes d'inconfort, de douleur, de maltraitance qui doivent altérer 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 toute 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.

Assistant de Vie aux Familles

Point important dans la communication :



© Can Stock Photo

L'Assistant(e) De Vie aux Familles, doit utiliser la communication non verbale: le sourire, les mimiques, les signes de têtes et les postures.

Il doit apporter une attention particulière au décryptage des attitude non verbales de la personne sans y voir obligatoirement des signes négatifs.

Il doit être attentif et à l'écoute.

L'Assistant De Vie aux Familles

Nous lui suggérons d'utiliser la méthode : QQQOCP

- Quoi ?
- Qui ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

• Avec qui ?

L'Assistant(e) De Vie aux Familles intervient au domicile de la personne et peut donc rencontrer tous les membres de la familles, ami(e)s, et les intervenants extérieurs comme l'infirmière qui vient faire les soins, les kinésithérapeute etc... (voir les intervenants du carnet de liaison), intervenant dans le cercle du domicile de la personne aidée.



Assistant de Vie aux Familles

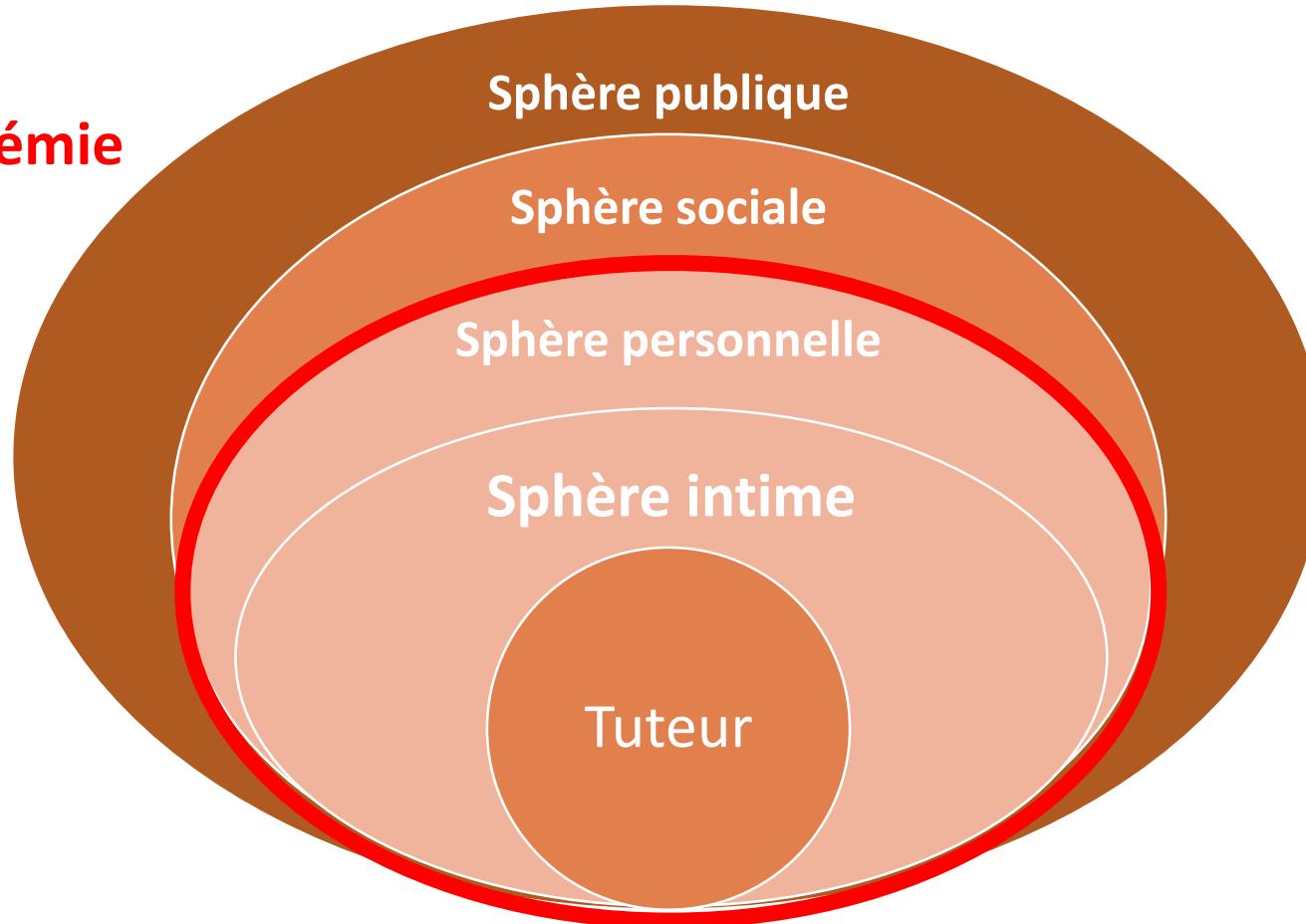


Il doit donc communiquer également avec eux dans le cadre de la prise en charge globale de la personne aidée.

C'est toujours l'intérêt de la personne qui passe en premier. À ce niveau de communication, l'assistant(e) de vie peut-être amené à parler, à téléphoner ou à écrire

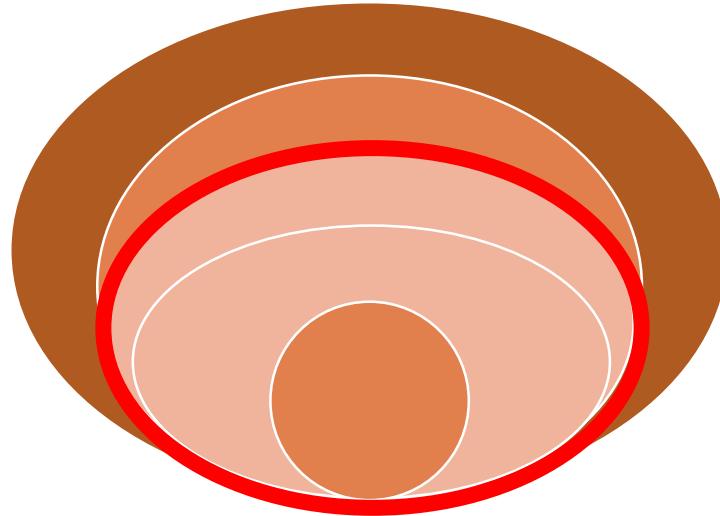
Assistant de Vie aux Familles

La sphère de proxémie



Assistant de Vie aux Familles

La sphère de proxémie



L'Assitant(e) De Vie aux Familles détient un rôle important dans la proxémie de la personne aidée. Comme son travail consiste à apporter de l'aide dans les actes de la vie quotidienne, il est donc la personne la plus proche d'elle et la mieux à même de se rendre compte des changements qui s'opèrent.

Assistant de Vie aux Familles



Attention à l'aide qu'un(e) Assistant(e) De Vie aux Familles peut apporter et un travail humain, on n'est pas dans le rendement. **Une aide bien apportée et un sourire et un bien-être pour la personne aidée**. **L'ADVF** doit toujours être dans la **bienveillance**, il travaille pour gagner sa vie, mais il **travaille pour autrui**. Être au service de la personne **c'est s'engager** pour une autre personne que soi. C'est lui sourire, la respecter, la comprendre, essayer de lui apporter une solution, c'est communiquer et surtout aimer les personnes.

L'Assistant De Vie aux Familles

Mise en situation :
Écrit

Monsieur Claude

MISE EN SITUATION
PROFESSIONNELLE



Débuter une 1ère intervention

Quelles renseignement faut-il donner et prendre lors de sa 1^{ère} intervention chez le bénéficiaire ?



La 1^{ère} Intervention:

- *Nom :*
- *Prénom :*
- *Nom de la société embauchée :*
- *S'assurer du nom du bénéficiaire : (cela rassure)*
- *Pourquoi j'interviens : (cela lui confirme votre venue)*
- *S'assurer du matériel demander en amont :*
- *Se familiariser avec le matériel mis à notre disposition : (le lave linge, la cafetière, la télé, le matériel ménager etc.)*
- *Le matériel d'hygiène corporelle :*
- *S'assurer de l'autonomie du bénéficiaire :*