

	INSTRUCTION	I 18	B
	Conduite à tenir quand la personne ne répond pas à son domicile	Date d'application: 22/11/2018	

1. OBJET

La présente instruction a pour objet de définir comment les aides à domicile doivent agir quand une personne ne répond pas à son domicile.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette instruction s'applique aux responsables de secteur et aux aides à domicile.

3. RESPONSABILITES

Les responsables de secteur veillent au respect de l'application de cette instruction par les aides à domicile.

4. DESTINATAIRES

Est destinataire de la présente procédure : tout le personnel (responsables de secteur, administratifs siège et antennes et les aides à domicile).

5. CONDUITE A TENIR LORSQUE LA PERSONNE NE REPOND PAS A VOTRE ARRIVEE

La conduite à tenir doit être adaptée aux circonstances et à la notion de fragilité du bénéficiaire concerné.

• **La personne vit seule :**

1. Essayer d'ouvrir la porte, essayer d'appeler le bénéficiaire,
2. Téléphoner au bénéficiaire pour signaler votre présence,
3. Parallèlement, contacter une autre aide à domicile qui intervient auprès de ce bénéficiaire pour obtenir un complément d'information sur la situation.
4. Téléphoner à l'antenne dont dépend le bénéficiaire à défaut le siège ou l'astreinte qui :
 - Tentera de joindre le bénéficiaire par téléphone,
 - Contactera la famille ou le représentant légal,
 - Contactera les autres intervenants (partenaires) s'il y en a pour s'assurer que la personne n'est pas hospitalisée,
 - En dernier recours, préviendra les pompiers pour ouvrir la porte, voir si la personne est à son domicile et vérifier son état de santé,

• **Dans le cas où l'intervention des pompiers est nécessaire :**

1. Si la famille ou le représentant légal autorise APAMAR à alerter les pompiers, le personnel ou l'astreinte alerte les secours.

2. Si la famille ou le représentant légal, refuse l'intervention des pompiers, dans ce cas, elle doit obligatoirement transmettre un mail à APAMAR, précisant explicitement son refus concernant l'intervention des pompiers.
3. En l'absence de la famille ou en cas de refus d'un écrit, l'association prévient les secours.
4. Note l'incident dans le cahier de liaison en précisant ce qui a été fait.

- **La personne vit en couple ou avec un aidant :**
 1. Essayer d'ouvrir la porte, essayer d'appeler le bénéficiaire,
 2. Téléphoner au bénéficiaire pour signaler votre présence,
 3. Contacter le conjoint ou l'aidant téléphoniquement,
 4. Sans réponse suivre la même procédure que précédemment.

6. CONDUITE A TENIR LORSQUE LA PERSONNE REPOND MAIS NE PEUT PAS OUVRIR LA PORTE (chute, malaise ...)

- L'aide à domicile peut tout de même entrer dans le domicile, elle constate la situation et en fonction :

Avertit les secours (composer le 15 ou le 18),

1. Suit les instructions communiquées par les secours,
2. Prévient l'antenne dont dépend le bénéficiaire à défaut, le siège ou l'astreinte qui prévient la famille,
3. Attend les secours,
4. Note sur le cahier de liaison ce qui a été fait.

- L'aide à domicile ne peut pas entrer dans le domicile, elle :
 1. Avertit les secours (composer le 15 ou le 18),
 2. Prévient l'antenne dont dépend le bénéficiaire à défaut le siège ou l'astreinte qui prévient la famille,
 3. Attend les secours,
 4. Note l'incident sur le cahier de liaison en précisant ce qui a été fait.

7. REMONTÉE D'INFORMATIONS

Si la personne est hospitalisée ou décédée, contacter immédiatement l'antenne dont dépend le bénéficiaire à défaut le siège ou l'astreinte, qui préviendra, si besoin, la famille, l'aidant et l'ensemble des partenaires intervenants au domicile de la personne.

NB : Se référer aux instructions :

- **Conduite à tenir si l'usager est inconscient**
- **Conduite à tenir en cas de chute**