

<b>APAMAR</b>	<b>PROCEDURE</b>	P06	E
	<b>Réalisation et suivi de l'intervention</b>	Date d'application: 25/09/2018	

# 1. OBJET

Cette procédure définit les différentes étapes permettant de veiller à la réalisation de l'intervention, de la suivre et la coordonner conformément aux besoins du bénéficiaire et aux engagements pris entre le bénéficiaire et APAMAR.

# 2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toute personne du service chargée de réaliser l'intervention au domicile du bénéficiaire ainsi qu'aux personnes chargées de suivre et coordonner la réalisation de la prestation.

# 3. RESPONSABILITES

Les responsables de secteur sont chargés du suivi de l'intervention et des réajustements nécessaires pour adapter la prestation aux évolutions de la situation.

Les intervenants à domicile sont responsables de la bonne exécution de l'intervention, et sont chargés d'informer le service de toute modification concernant la situation du bénéficiaire.

Les Référents Qualité Siège et Antennes assurent la vérification de l'application de cette procédure sous la responsabilité du Responsable Qualité.

# 4. DESTINATAIRES

L'ensemble du personnel est destinataire de la procédure pour application. Les responsables de secteur sont chargés de la présenter aux nouveaux intervenants à domicile et de la tenir à leur disposition au bureau pour consultation.

Cette procédure est diffusée à tout nouvel intervenant à domicile embauché en CDI. Elle reste consultable dans les antennes pour les autres personnes (CDD de courte durée...)

# 5. DOCUMENTS DE REFERENCE

## 5.1 Référentiel de certification

- Norme NF X 50.056 dernière version
- Règles de certification NF311 dernière version

Version du document	Nature de la modification	Date application
A	Création	01/09/2012
B	Modification	01/06/2013
C	Modification	20/10/2014
D	Modification	18/08/2015
E	Modification	25/09/2018

	REDACTION / VERIFICATION	APPROBATION
Nom	Jean Pierre VENTALON	Dominique BERNIER
Fonction	Responsable Qualité	Délégué
Visa		

## 5.2 Documents internes associés à la procédure

- Instruction « Création et suivi des réclamations » (I05)
- Instruction « Gestion des cartes professionnelles et des attestations professionnelles » (I06)
- Instruction « fiche progrès » (I11)
- Instruction « Enregistrement des contacts et des nouvelles demandes » (I02)
- Instruction « Centralisation de l'impression des plannings bénéficiaires à Moulins » (I14)
- Formulaire « Fiche de vacation » (APOLOGIC)
- Planning (APOLOGIC)
- Formulaire « Fiche Mission » (F51)
- Formulaire « Fiche remontée d'information » (F59)
- Formulaire « Fiche de déplacements par bénéficiaire » (F52)
- Formulaire « Cahier de liaison » (F55)
- Formulaire « Demande de congés » (F70)
- Formulaire « Attestations professionnelles » (F97 et F98)
- Formulaire « Fiche incidents » (F109)
- Formulaire « Décompte des kilomètres APAMAR » (F110)
- Formulaire « Enquête de satisfaction, 1<sup>er</sup> accueil et suivi prestation » (F119)
- Formulaire « Actualisation fiche évaluation » (F194)

Cette procédure intervient à la suite de la procédure « Préparation de l'intervention » (P05). Après avoir désigné l'intervenant à domicile, informé le bénéficiaire du personnel qui interviendra à son domicile et mis en place la prestation, il est nécessaire d'en assurer le suivi pour les réajustements.

## 6. REALISATION DE LA PRESTATION

### 6.1 Avant la première intervention à domicile

L'aide à domicile :

- consulte les éléments relatifs à son intervention : informations concernant le lieu d'intervention, le bénéficiaire, l'objectif de l'intervention, la fiche mission. Si les éléments ne sont pas accessibles sur l'application DOMI, il doit contacter l'antenne dont dépend l'usager pour obtenir les informations nécessaires à une intervention de qualité,
- contacte, s'il le juge nécessaire, l'antenne, une collègue qui intervient chez l'usager ou le responsable de secteur pour obtenir des informations complémentaires sur son intervention.

### 6.2 Lors de la première intervention à domicile

L'aide à domicile :

- se présente avec sa carte professionnelle (format carte ou format dématérialisé sur le smartphone dans l'onglet « mes infos ») ou son attestation professionnelle (cf. Instruction « Gestion des cartes professionnelles et des attestations professionnelles » (I06), pour rassurer le bénéficiaire sur son appartenance à la structure,
- débute sa prestation en faisant le point de sa mission avec le bénéficiaire,
- recueille ses consignes particulières et ses habitudes de vie,
- demande au bénéficiaire de prendre connaissance du logement,
- convient avec lui de l'organisation de l'intervention du jour, en se référant à la fiche mission (F51) ou aux éléments affichés dans l'onglet usager, autres infos, fiche mission sur l'application DOMI.
- Si le salarié constate des anomalies dans la fiche mission, il devra procéder à une remontée d'information auprès de son responsable de secteur pour qu'il procède à l'actualisation de la fiche mission ou des éléments apparaissant dans le logiciel métier. La remontée d'information s'effectue

téléphoniquement, via l'application DOMI onglet « communiquer » ou à l'aide de l'outil « fiche remontée d'information » (F59).

Dans la mesure du possible, le bénéficiaire est associé à l'organisation de l'intervention du jour, pour le rendre ACTEUR de l'intervention et préserver son autonomie.

### 6.3 A chaque intervention

En début d'intervention, l'aide à domicile :

- consulte le « cahier de liaison » (F55), s'il est en place, pour vérifier si la famille ou les autres professionnels ont noté des informations,
- associe le bénéficiaire à l'organisation de l'intervention du jour,
- apprécie les tâches prioritaires et organise en conséquence sa mission selon le degré d'autonomie de la personne aidée.

En fin d'intervention, l'aide à domicile :

- fait le point de la prestation du jour avec le bénéficiaire et lui demande s'il a des exigences particulières pour la prestation suivante,
- prépare l'intervention suivante et rappelle nom, le jour et l'horaire de l'intervenant suivant à l'utilisateur ( si le salarié est équipé d'un smartphone/télégestion mobile)
- renseigne, si nécessaire le « cahier de liaison » (F55).

Dans tous les cas :

- Chaque intervenant doit respecter les horaires prévus.
- En cas d'empêchement, d'imprévu ou de retard, l'intervenant doit avertir immédiatement le service qui prévient le bénéficiaire et/ou fait le nécessaire pour organiser le remplacement.

### 6.4 Preuve de la réalisation des séances :

- Le système de la télégestion en place au sein d'APAMAR est double :
  - o une partie des salariés est équipée d'un smartphone lui permettant l'enregistrement de ses horaires d'arrivée et de départ en scannant un badge installé chez l'utilisateur, la saisie des kilomètres réalisés pour le bénéficiaire (courses, transport accompagné...), validés par une signature électronique sur l'écran du smartphone. En cas d'impossibilité majeure d'utilisation de ce système, le salarié peut utiliser le système de télégestion filaire ou faire une demande de régularisation par le smartphone (application DOMI).
  - o une seconde partie utilise la télégestion filaire pour l'enregistrement des temps d'intervention, en se servant du téléphone fixe de l'utilisateur, (service gratuit pour le bénéficiaire). Chaque incident en télégestion devra être justifié par une « fiche incident » (F109) qui devra être signée par l'intervenant et le bénéficiaire. Elle est transmise au siège, au plus tard, le dernier jour travaillé du mois. En cas d'impossibilité majeure d'utilisation de ce système (absence de téléphone), l'intervenant fait signer au bénéficiaire une « feuille de vacation » (Perceval) pour chaque intervention. Il les transmet au siège, au plus tard, le dernier jour travaillé du mois, signées de l'intervenant et du bénéficiaire. De nouvelles « feuilles de vacations » (Perceval) sont remises à l'intervenant en fonction de ses besoins.
- Régulièrement sont également adressées :  
Aux salariés concernés par la télégestion filaire :
  - des « fiches déplacements bénéficiaires » (F52)
  - des « fiches décompte des kilomètres APAMAR » (F110),
  - des « fiches incidents » (109)
  - des « feuilles de vacation » (Perceval)
  - des « avis de passage » (F192)



Aux salariés utilisant l'application DOMI (télégestion mobile) :

- des « avis de passage » (F192)
  - des « fiches décompte des kilomètres APAMAR » (F110),
- Le personnel administratif des antennes valide les demandes de régularisation transmises par l'application DOMI (smartphone)
  - Le personnel administratif du siège :
    - vérifie, en début de chaque mois, les heures réalisées par les aides à domicile grâce au logiciel Domatel installé dans APOLOGIC, ou en consultant les « feuilles de vacation » ou les « messages DOMI »
    - contrôle les « fiches incidents » et les « feuilles de vacation »,
    - s'assure de la cohérence des heures avec le planning,
    - saisit les déplacements,
    - réalise la paie (selon l'instruction IXX, à créer)
    - établit les factures (selon l'instruction I XXX, en cours)

## 7. CONTINUITE DU SERVICE

En cas d'absence prévisible ou imprévisible des intervenants, le personnel administratif propose toujours un remplacement au bénéficiaire.

Il est rappelé au bénéficiaire que le remplacement peut parfois, ne pas être organisé dans les plages horaires ou aux jours les plus habituels de la prestation. Priorité est donnée aux personnes fragiles pour des tâches d'aide à la personne.

Le responsable de secteur ne prévoit pas de prestation si le bénéficiaire refuse le remplacement. Dans ce cas, le service le note dans « Contact ! » sous APOLOGIC (CF I02).

Pour tout remplacement organisé, le bénéficiaire est informé du nom du remplaçant, du jour et de l'heure prévus pour l'intervention par planning APOLOGIC (CF P05), par l'aide à domicile sur l'intervention précédant le changement (télégestion mobile/smartphone) ou par téléphone en cas d'urgence.

### 7.1 Absence imprévisible

Le personnel administratif :

- organise les remplacements en consultant l'historique enregistré dans APOLOGIC,
- transmet à l'aide à domicile remplaçant (e) :
  - le planning APOLOGIC (par l'application DOMI, par mél ou par courrier)
  - la fiche mission (F51) (par l'application DOMI, par mél ou par courrier).

La fiche mission souligne des éventuelles CONSIGNES PARTICULIERES à respecter.

Si le délai est trop court, le responsable de secteur lui transmet les informations relatives à la mission par téléphone.

### 7.2 Absence prévisible (congrés, formation,...)

Lorsque l'absence de l'intervenant(e) est prévue, le personnel administratif (responsable de secteur ou secrétaire) organise le remplacement systématique chez tous les bénéficiaires. Dans quelques cas particuliers, le personnel administratif contactera le bénéficiaire avant l'organisation du remplacement afin d'obtenir son accord. Si un bénéficiaire refuse un remplacement, il devra se manifester pour le faire annuler.

Le responsable de secteur transmet aux bénéficiaires n'ayant jamais eu de remplacement la note d'information sur le remplacement des aides à domicile en congé (F184) afin de s'assurer le retour d'un écrit justifiant le non-remplacement.

Pour informer les usagers, les plannings usagers sont envoyés en fin de mois pour le mois suivant en suivant l'instruction « centralisation de l'impression des plannings bénéficiaires à Moulins »

### 7.3 Remplacements à organiser en dehors des horaires d'ouverture de bureau

En dehors des heures d'ouverture, les réponders téléphoniques du siège et des antennes sont activés, laissant la possibilité de laisser un message.

Du vendredi 17h au dimanche 21h et la veille du jour férié 17h au soir du jour férié 21h, les responsables de secteur assurent chacun leur tour des astreintes téléphoniques permettant d'assurer la continuité de service auprès des usagers jusqu'au lendemain de l'astreinte à 10h.

Grâce à leur téléphone portable, les responsables de secteur ont la possibilité de consulter les réponders téléphoniques de chaque antenne à distance.

## 8. SUIVI DE L'INTERVENTION

### 8.1 Outils de coordination

Les outils de coordination sont mis en place au domicile des bénéficiaires et au sein du service. Ils facilitent la transmission d'informations entre les intervenants du service, les professionnels de santé mais aussi avec la famille et les proches.

- L'application DOMI : mise en place dans le cadre de la télégestion mobile permet de connaître via l'onglet « planning » ou l'onglet « liste usager » les informations essentielles relatives à l'usager ou à l'intervention : accès au domicile, positionnement sur une carte, objet de l'intervention, condition de cohabitation, personnes à contacter, liste des interventions précédentes et suivantes, fiche mission.
- La fiche mission papier (F51) : confidentielle, elle est conservée par l'aide à domicile. Elle permet aux intervenants de disposer des informations essentielles relatives au bénéficiaire pour démarrer la prestation : informations civiles, accès au logement, etc. Cet outil permet un démarrage d'intervention dans les meilleures conditions possibles.
- Le cahier de liaison (F55) : mis en place chaque fois que cela est nécessaire au domicile des bénéficiaires, sauf si refus, lors de la 1<sup>ère</sup> intervention. C'est un outil de communication entre la famille, les aides à domicile et les autres professionnels intervenants au domicile. L'aide à domicile annote dans ce cahier toute information utile (ex : Anormalement fatigué depuis 2 jours ; pas eu le temps d'étendre le linge, le bénéficiaire avait besoin de présence et de soutien moral...).

Sur certains secteurs, et auprès de certains bénéficiaires le Conseil départemental peut imposer son outil de liaison/ coordination. Dans ce cas, il est prioritairement utilisé.

Toute information qui a une incidence sur la santé ou la situation devenue précaire du bénéficiaire est signalée au service, par l'aide à domicile.

(Ex : perte de l'aidant principal, fatigue anormale, hospitalisation,...)

- « Contacts » (APOLOGIC) (I02) : est un outil de coordination pour l'ensemble du personnel administratif de la structure. Les aides à domicile remontent toutes les informations relatives au bénéficiaire pouvant avoir une incidence sur sa prise en charge ou sa situation. Ces informations sont enregistrées par la personne recevant l'information dans le module « Contacts » de Perceval sous APOLOGIC. Les informations sont transmises si nécessaire, à l'ensemble de l'équipe d'intervenants à domicile via l'application DOMI, dans l'onglet « communiquer » ou par téléphone ou mél pour les salariés non équipés de smartphone. C'est un historique du suivi de la prise en charge du bénéficiaire consultable dans la fiche de l'usager (APOLOGIC).



Ex 1 : l'aide à domicile signale une fatigue anormale du bénéficiaire. Le responsable de secteur enregistre l'information dans le module « Contacts » et indique la suite donnée. Ex : a alerté la fille.

Ex 2 : A perdu son aidant familial principal : le responsable de secteur enregistre qu'une demande a été formulée auprès de l'assistant social APA pour une augmentation du nombre d'heures d'intervention.

- Ce suivi permet à tout agent administratif de prendre connaissance de la situation du bénéficiaire, de son historique pour pouvoir informer les remplaçantes des informations nécessaires à une prise en charge personnalisée.

- Lors de la visite de suivi à domicile, un imprimé des informations renseignées dans « Contacts » permet au responsable de secteur d'avoir un historique du bénéficiaire et facilite l'analyse de la situation.

Ces informations sont archivées au sein du service et le bénéficiaire peut, sur simple demande, y avoir accès conformément au « Règlement Général de la Protection des Données » entré en vigueur en date du 25/05/2018.

Des consignes relatives à la remontée d'information sont transmises aux intervenants lors de leur embauche et sont régulièrement rappelées lors des rencontres de coordination.

## 8.2 Outils de suivi

### - Enquête de satisfaction, 1<sup>er</sup> accueil et suivi de la prestation:

Dans les trois mois qui suivent la mise en place de l'intervention, le personnel administratif du siège contacte le bénéficiaire par téléphone.

- Il pose les questions prévues au formulaire « Enquête de satisfaction, 1<sup>er</sup> accueil et suivi de la prestation » (F119). Ce formulaire peut être directement complété en suivant les étapes dans APOLOGIC :

Aller dans Perceval → Usager → Gestion → dans la fiche usager → onglet Qualité → onglet Questionnaire → Ajouter → Choisir le questionnaire « enquête de satisfaction 1<sup>er</sup> accueil » version 1.0 → Valider.

Les questionnaires enregistrés sont disponibles en consultation dans l'onglet « qualité-enquête-questionnaires enregistrés ».

- Dans le cas où le bénéficiaire fait part d'une insatisfaction, la personne réalisant l'enquête téléphonique doit considérer cette insatisfaction comme une réclamation. L'analyse de cette réclamation est détaillée dans l'instruction « Création et suivi des réclamations » (I05)

### - La remontée d'information :

Au quotidien et tout au long du contrat les aides à domicile, formés à l'écoute, sont sensibilisés à l'importance des remontées d'information relatives tant à l'organisation de la prestation, qu'à l'état de santé de la personne aidée. Les intervenants ont la possibilité de faire remonter des informations à leur responsable de secteur :

- Soit téléphoniquement : les informations ayant une incidence sur la prise en charge ou la situation du bénéficiaire sont enregistrées par le responsable de secteur dans contact (CF I02).
- Soit via l'application DOMI : dans l'onglet « communiquer » puis « messagerie ».
- Soit à l'aide de la fiche « remontée d'information » (F59) remise lors des réunions de coordination ou sur simple demande du salarié. La fiche « remontée d'information » retournée doit être classée dans le dossier du bénéficiaire en antenne.



A l'aide de ces informations, le personnel administratif des antennes doit actualiser les informations relatives à la prestation dans la fiche usager du logiciel métier et la fiche mission Word (F51) dans ENS 63. Cette actualisation permet d'ajuster les prestations délivrées aux besoins du bénéficiaire.

- « Contacts » (APOLOGIC) (I02):

Les informations signalées par l'aide à domicile au personnel des antennes ou du siège sont enregistrées dans le module « Contacts » de Perceval sous APOLOGIC.

- Réévaluation de la situation du client :

Une visite de réévaluation de la situation et des besoins des bénéficiaires est programmée par le responsable de secteur à l'aide de Perceval → Usager → Evaluations → A réaliser. La date de la visite est enregistrée dans Perceval sous APOLOGIC.

Le responsable de secteur emporte avec lui « l'évaluation des besoins de la personne dans son environnement » (F27), le formulaire « Actualisation fiche évaluation » (F194) et l'historique des contacts s'il existe.

Suite à la visite :

- soit la prestation est maintenue dans les mêmes conditions :
  - le compte-rendu est enregistré sous APOLOGIC.
  - l'évaluation est classée dans le dossier du bénéficiaire,
- soit la prestation est modifiée pour répondre aux nouveaux besoins :
  - L'évaluation est enregistrée dans le logiciel métier avec de nouveaux objectif et un nouveau plan d'aide individualisé
  - un devis pour les cas qui le nécessitent,
  - un contrat de prestation initial modifié par un avenant,
  - une fiche usager dans APOLOGIC et une fiche mission papier actualisées en conséquence
  - des nouveaux documents remis et expliqués à l'aide à domicile (planning, fiche mission...)

Le délai habituel entre deux évaluations du bénéficiaire peut être raccourci en cas d'aggravation de l'état de santé, de l'absence d'un aidant, de besoin de réajustement du plan d'aide,... Il peut également être raccourci sur signalement de l'aide à domicile, du référent, ou encore sur simple demande de la personne aidée ou d'un tiers agissant en son nom.

Suite à l'évaluation, le responsable de secteur l'enregistre dans Perceval → Usager → Gestion → Fiche usager → Qualité → Dossier évaluation. Cela induit la mise à jour des informations sur l'usager dans l'application DOMI pour les salariés équipés d'un smartphone. Il doit mettre à jour la fiche mission Word et la transmettre aux salariés non équipés en télégestion mobile qui interviennent chez cet usager.

Tous les 5 ans ou avant si l'évolution de la situation le nécessite, une actualisation complète à l'aide du formulaire « Evaluation des besoins de la personne dans son environnement » (F27) est réalisée par le responsable de secteur. Elle est enregistrée dans APOLOGIC et classée au dossier usager en antenne.

**Les astreintes :**

Week-end :

Du vendredi 17h au dimanche 21h, les responsables de secteur assurent une astreinte téléphonique sur l'ensemble du département, selon un planning préétabli. Le numéro d'astreinte est communiqué à chaque salarié et est pré-enregistré dans l'onglet « communiquer » et « N°d'urgence » sur les smartphones. Le responsable de secteur d'astreinte répond aux appels considérés relever d'une urgence : absence non anticipée d'un salarié ou d'un usager, mise en danger d'un salarié et/ou d'un usager. Il assure le remplacement des prestations liées aux actes essentiels de la vie courante jusqu'au lendemain de l'astreinte pour les interventions débutant avant 10h.

Jours fériés :

De la veille à 17h au soir du jour férié à 21h, les responsables de secteur assurent une astreinte téléphonique sur l'ensemble du département selon un planning préétabli.