

## REMONTÉE D'INFORMATIONS PAR LES AIDES A DOMICILE

La remontée d'informations se fait par mail, par courrier, par SMS ou en cas d'urgence, par appel téléphonique. Elle fait partie intégrante des fonctions d'une aide à domicile.

Le salarié qui fait remonter l'information doit s'identifier, quelle que soit la méthode utilisée.

Il doit préciser quel est l'usager concerné par la remontée d'informations : NOM, PRENOM, ADRESSE.

Les informations à faire remonter sont diverses et peuvent concerter différents domaines (le logement, l'environnement familial, la personne, les partenaires, les risques...).

Seules les informations indispensables à une bonne prise en charge doivent être remontées.

Vous pouvez aussi transmettre une information au collègue qui va intervenir la fois suivante. Transmission facilitée par les smartphones professionnels.

Remarque: En cas de besoin, vous pouvez aussi utiliser la fiche « remontée d'informations » qui est disponible dans la base documentaire. Cette grille peut vous aider.

### A titre d'exemples, faire remonter les informations sur:

- L'évolution du logement (besoin de travaux, aides techniques nécessaires, aides techniques mises en place...).
- Un changement dans l'environnement familial et social (maladie ou décès d'un proche, installation d'un proche au domicile ou à proximité, départ d'un proche du domicile ou éloignement, conflit familial avéré, arrivée ou décès d'un animal de compagnie....).
- La personne (évolution de son état de santé, évolution des tâches à réaliser, changement d'habitude de vie, hospitalisation, suspicion de maltraitance « physique, psychique, financière » ou négligence, décès....).
- Un changement dans les partenaires (nouveau médecin traitant, intervention d'un autre professionnel « infirmière, SSIAD, kiné »).
- Évolution des risques au domicile (besoin d'aides techniques, dégradation de l'état de santé, nouveau risque identifié au domicile).

## **PROCEDURE D'ENREGISTREMENT ET DE TRAITEMENT**

Le personnel de l'antenne concernée ou le personnel du siège réceptionne les informations remontées et selon les situations :

- Il enregistre l'information dans le logiciel Contacts de façon à mettre à jour la fiche mission ou les commentaires sur le bénéficiaire (smartphones ou fiche mission papier),
- Il adapte le plan d'aide,
- Il déclenche une visite à domicile,
- Il informe sur les aides techniques existantes,
- Il informe et oriente vers la téléassistance,
- ...

### **Selon les situations :**

- Le Responsable de secteur sera contacté et informé,
- Les partenaires pourront être contactés.

## Fiche remontée d'information pour les intervenants

NOM/Prénom de l'usager : ..... NOM du salarié déclarant.....

Commune :.....

Afin que nous maintenons une qualité de services pour le confort du bénéficiaire, nous vous remercions de bien vouloir nous remonter toutes informations relatives à la situation et aux habitudes particulières du bénéficiaire utiles à connaitre des intervenants. Ces quelques questions peuvent vous aider.

- 1. La fiche mission que l'on vous a remise ou les informations obtenues via le smartphone correspondent-elles réellement à ce que vous faites chez le bénéficiaire ?**  
Oui  Non
- 2. Si non, précisez les tâches réellement effectuées à la demande du bénéficiaire.**

Aide à la personne	Aide à l'environnement
<p><b>Aide à la toilette</b></p> <p><input type="checkbox"/> Totale</p> <p><input type="checkbox"/> Partielle</p> <p><input type="checkbox"/> Aide au lever/coucher</p> <p><input type="checkbox"/> Aide à l'habillage</p> <p><input type="checkbox"/> Accompagnement aux toilettes</p> <p><input type="checkbox"/> Changement des protections</p> <p><input type="checkbox"/> Aide à la prise du repas</p> <p><input type="checkbox"/> Aide à la prise des médicaments</p> <p><input type="checkbox"/> Promenades/Courses</p> <p><input type="checkbox"/> Aide aux transferts</p>	<p><b>Faire le ménage</b></p> <p><input type="checkbox"/> Nettoyage des sols</p> <p><input type="checkbox"/> Nettoyage des vitres</p> <p><input type="checkbox"/> Nettoyage de la salle de bain</p> <p><input type="checkbox"/> Nettoyage des toilettes</p> <p><input type="checkbox"/> Faire le lit</p> <p><input type="checkbox"/> Faire la vaisselle</p> <p><input type="checkbox"/> Laver le linge</p> <p><input type="checkbox"/> Repasser</p> <p><input type="checkbox"/> Faire les courses</p> <p><input type="checkbox"/> Préparer le repas</p> <p><input type="checkbox"/> Réchauffer le repas</p> <p><input type="checkbox"/> Servir/desservir le repas</p> <p><input type="checkbox"/> Ouvrir/ fermer les volets</p> <p><input type="checkbox"/> Sortir les poubelles</p>

**Avez-vous des impératifs à respecter pour les tâches non prévues dans la fiche mission? (Ex : tous les mardis, le bénéficiaire doit avoir fini de manger à 11h30 car le SSIAD intervient à 11h45,...)**

.....

.....

.....

**Tournez SVP**

3. Les objectifs du projet individualisé qui vous ont été transmis vous semblent ils réalisables ?

Oui  Non

Et si non, pour quelles raisons ?

.....  
.....  
.....

4. Quelles sont les habitudes que vous avez repérées ou mises en place avec le bénéficiaire ?

(ex : faire son lit en premier lieu,...)

.....  
.....  
.....

5. Quelles sont les choses que le bénéficiaire n'aime pas lors d'une intervention ? (ex : il n'aime pas que l'on passe l'aspirateur pendant qu'il déjeune,...)

.....  
.....  
.....  
.....

6. Ce qu'il aime ? (ex : qu'on lui lise le journal, regarder l'émission de TV de 14H sur France TV)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. Avez-vous rencontré des difficultés, dues à un manque d'informations, lors de votre première intervention ?

Oui  Non

8. Si oui, précisez :

.....  
.....  
.....  
.....

9. Commentaires particuliers :

.....  
.....  
.....  
.....