

## ADEPAL-PPR

### Groupe "Vivre et Vieillir sur le Plateau"

Compte -rendu de la réunion du 6 décembre 2019 (12)

#### Objet de la réunion

L'enquête auprès des habitants de plus de 65 ans a révélé que le service d'aide à domicile du Plateau (ADMR) ne donne pas entière satisfaction aux habitants.

Or si les services à la personne ne peuvent pas être assurés de manière durable et convenable, tous les jours, matins et soirs, il est inutile d'inciter les personnes âgées à faire des travaux d'amélioration –souvent coûteux- dans leurs logements, car elles ne pourront pas continuer à vivre vieillir longtemps chez elle.

De même, le retour à domicile, après une période d'hospitalisation, d'une personne âgée est compliqué voire impossible si elle ne peut pas disposer d'un service d'aide à domicile.

Afin de rechercher des améliorations possibles et faire diverses propositions il nous fallait comprendre l'origine des causes de dysfonctionnement. Divers personnels médico-sociaux travaillant sur le Plateau et aussi en dehors ont été réunis pour nous faire part de leurs expériences. Merci aux Aides à Domicile, Aide-Soignante, Assistante Sociale, Infirmières qui ont pris le temps de venir nous informer sur leurs métiers, sur les conditions d'exercice et sur les difficultés qu'elles rencontrent, en particulier à PPR.

Cette réunion donna lieu à des échanges intéressants et fut riche en enseignements.

#### Les constats

PLATEAU DES PETITES ROCHES se trouve dans le secteur d'intervention du SSIAD-ADPA38 (Services de Soins Infirmiers A Domicile) de Crolles. Les SSIAD interviennent sur prescriptions médicales. Ils sont composés d'infirmiers et d'aides-soignantes qui réalisent notamment les toilettes. Dans les faits, le SSIAD de Crolles ne répond pas favorablement aux demandes émanant du Plateau.

Les infirmières du Centre de Soins Infirmiers ( CSI ) de PPR interviennent tous les jours , samedi et dimanche compris. Elles assurent à domicile les soins et les toilettes les week-ends.

Les usagers sont satisfaits des prestations effectuées.

Les aides à domicile de l'ADMR du Plateau assistent les personnes dans les actes de la vie quotidienne (repas ménage...) Seulement celles qui sont habilitées peuvent effectuer des toilettes.

Elles interviennent uniquement les jours de semaine mais pas le soir ni le week-end.

Actuellement le service d'Aide à Domicile tel qu'il est assuré à PLATEAU- DES- PETITES- ROCHES ne donne satisfaction ni aux usagers, ni au personnel.

En ce qui concerne les usagers :

Faute de pouvoir disposer de prestations de service à domicile, des habitants de PPR ont dû être admis en EHPAD, certains ont vu leurs durées d'hospitalisation prolongées, d'autres ont dû se passer d'aide. Par contre les plus chanceux ont pu bénéficier d'aidants familiaux à proximité, ou bien ont pu avoir recours à des entreprises de soins à domicile extérieure au Plateau. Dans ce cas le service s'avère aléatoire car il risque de ne pas être assuré en période neigeuse.

Les habitants qui ont recours au service à domicile de l'ADMR, regrettent le changement fréquent des auxiliaires de vie- ce qui est bien compréhensible-, parfois aussi la brièveté de la durée des interventions.

Il est très difficile de joindre au téléphone le Service à Domicile -ADMR de PPR.

Par ailleurs, la continuité des services à la personne le week-end libèrerait les infirmières pour d'autres tâches.

Pour ce qui est du personnel qui assure l'aide à domicile :

La première de leurs observations porte sur leurs conditions de travail.

Avant tout, une meilleure organisation des plannings leur faciliterait la tâche.

Le planning devrait tenir compte des particularités et des souhaits des usagers, et être élaboré en concertation avec les auxiliaires de vie, ce qui se fait généralement dans les entreprises de service à la personne.

Les prestations des auxiliaires de vie seraient plus efficaces si elles disposaient d'un temps de rencontre d'une part pour échanger entre elles des informations sur les personnes dont elles s'occupent (habitude, régime, personnalité, façon de faire ...), d'autre part pour rencontrer les infirmières (échanges sur état de santé, comportement ...).

Le travail des auxiliaires de vie serait facilité si les interventions auprès des cas les plus difficiles étaient partagées entre plusieurs personnels.

Toutes ces demandes sont prises en considérations et réalisées dans d'autres communes. On devrait pouvoir y parvenir aussi à PPR !

Par ailleurs, dans la plupart des communes avant le début des prestations d'aide à domicile une visite à lieu au domicile du futur usager .Cela donne lieu à l'annonce de recommandations ainsi qu'à l'établissement d'une fiche qui renseigne sur les habitudes et les particularités de l'usager.

Ensuite d'autres visites de suivi du bon déroulement de l'aide sont effectuées au moins une fois dans l'année : cela contribue grandement à améliorer la qualité des prestations.

## **Les causes des dysfonctionnements mentionnés**

Les facteurs de dysfonctionnement sont variés.

Le métier d'aide à domicile est un métier de vocation, pénible et mal payé, ce qui explique pourquoi on a un déficit de main-d'œuvre.

C'est un métier mal payé, les salaires sont inférieurs au SMIC, le personnel est quand même payé au Smic du fait de la loi, mais les salaires n'évoluent pas pendant une dizaine d'années.

Lever une personne, la porter, parcourir de nombreux kilomètres, se déplacer en conditions hivernales, subir un horaire coupé, travailler les week-ends rendent particulièrement difficile le métier d'aide à domicile, c'est l'une des raisons pour lesquelles les salariés effectuent cet emploi à temps partiel, non par choix, mais pour préserver leur santé en raison de la pénibilité du travail.

De crainte de voir son budget grevé, il semble aussi que l'antenne locale de l'ADMR évite d'avoir recours aux heures supplémentaires.

Cela a deux conséquences fâcheuses :

soit on réduit la durée des interventions chez les usagers, la qualité du service est alors dégradée ; soit on refuse de répondre à de nouvelles demandes d'interventions, laissant ainsi le demandeur sans solutions locales. [Une mauvaise gestion du planning complique la tâche des auxiliaires de vie.](#)

## **Les souhaits du personnel " aide à domicile "**

Le personnel souhaiterait bénéficier de quelques avantages : tickets restaurant, chèques vacances, aide pour l'acquisition de pneus neige. Ces demandes modestes devraient pouvoir être facilement accordées. Cela contribuerait à reconnaître la pénibilité du travail, à conforter les emplois actuels et à tenir compte des spécificités du Plateau. Dans des secteurs voisins de tels avantages existent déjà.

Dans certaines communes les personnels "aide à domicile" sont dotés de tablettes numériques (utiles pour gérer leur emploi du temps) et même de véhicules de fonction.

Nos invités ont été étonnés que les problèmes traités ne fassent pas partie des préoccupations du CCAS et/ou des élus.

*Au cours de cette réunion n'a pas été abordé le montant du reste à charge pour les usagers. En effet le montant des remboursements dépend du service qui effectue la prestation.*

*Lors d'une prochaine réunion nous rechercherons quelles améliorations et/ou quelles solutions sont à envisager pour faire en sorte que tous les habitants de PPR qui ont besoin d'aide à domicile puissent en bénéficier, condition indispensable si l'on souhaite que les personnes âgées puissent vivre et vieillir à leur domicile le plus longtemps possible.*

*Il nous semble utile de proposer une rencontre entre notre groupe de travail et les Présidents des deux associations ADMR, Aide à Domicile et Centre de Soins Infirmiers, avant de rencontrer les élus.*

**Nous avons bon espoir d'être entendus et d'être soutenus par le CCAS qui est conscient des conditions de vie des personnes âgées.**

**A n'en pas douter, les élus qui savent que les personnes âgées, comme les enfants, ne sont pas une charge pour la collectivité mais une chance sauront agir et tiendront compte de nos propositions.**