

## LES PROFESSIONNELS DE L'AIDE A DOMICILE ET LE PARTAGE D'INFORMATION

**Pour la première fois, une étude récente menée par l'association nancéenne Ville et Services, traite la question du partage d'informations entre professionnels et usagers dans le domaine de l'aide à domicile. Bien que cette association n'emploie que 115 salariés travaillant auprès de 570 bénéficiaires d'activités tarifées APA et PCH, nous avons souhaité vous en livrer les principales conclusions car elles ont le mérite d'ouvrir un débat particulièrement sensible sur le rôle des professionnels de l'aide à domicile.**

**L**a loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé et son décret d'application introduisent deux modifications destinées à faciliter les parcours de santé. D'une part, ils intègrent dans la définition de l'équipe de soins tous les professionnels dont ceux de l'aide à domicile. D'autre part, ils autorisent le partage d'informations utiles à la prise en charge de la personne soignée au sein de cette équipe sans consentement préalable de celle-ci.

Ce changement dans la réglementation a incité un certain nombre de partenaires, dont l'association Ville et Services, le réseau Gériatologique G. Cuny de Nancy et la faculté de médecine de l'université de Lorraine, à lancer une étude sur l'impact de cette loi auprès des professionnels et des usagers à l'aide d'entretiens et de questionnaires.

Ce travail a permis de dégager plusieurs enseignements.

### **DES PROFESSIONNELS OUVERTS SUR L'ÉCOUTE ET LE DIALOGUE**

Les professionnels de l'aide à domicile sont ouverts pour un meilleur partage d'informations avec les autres professionnels. Ils demandent notamment à mieux connaître le diagnostic médical de l'utilisateur, afin de leur permettre d'avoir un comportement adapté. Par ailleurs ils sont également disponibles pour un rôle plus actif en matière d'information auprès des usagers. Ce qui est précieux car ils ont l'habitude de répondre aux questions diverses posées par leurs clients. Ils envisagent donc bien leur travail comme un vrai métier d'aide et d'accompagnement avec toutes ses dimensions. Et ils sont ouverts à l'idée d'augmenter leurs connaissances. Ce qui confirme que ces professionnels souhaitent développer leur rôle relationnel pour le bien-être des personnes âgées.

Cet état d'esprit montre bien combien les professionnels de l'aide à domicile sont soucieux d'éloigner leur profession de



© iStock

l'image caricaturale de femme de ménage. Cette revendication d'identité professionnelle est apparue de façon claire dans les propos recueillis. Un constat conforme aux conclusions de travaux menés par G. Vallery et S. Leduc dans leur analyse des emplois de services à destination des personnes âgées (voir *Gérontologie et société*, n°135).

### **DES USAGERS PEU ENCLINS À RECONNAÎTRE LE RÔLE RELATIONNEL DES PROFESSIONNELS**

Inversement, les usagers semblent moins ouverts à l'idée que les professionnels ont aussi un rôle relationnel. Ils attendent d'abord un service concret autour de tâches matérielles précises. L'accompagnement social et relationnel vient seulement en second lieu, alors qu'il est, comme nous l'avons vu au centre de la conception de leur métier par les professionnels. Et ce

décalage est souvent accentué par la présence des familles lors des entretiens.

Les freins qui apparaissent varient selon les sujets abordés, mais sont fort peu en relation avec la question du secret professionnel. Ces questions n'intéressent pas vraiment les usagers, et ne sont pas considérées par eux comme un droit à défendre. Il s'agit d'un véritable paradoxe car ce public fait l'objet de prises en charge complexes, avec une transmission importante d'informations dont certaines mériteraient d'être mieux encadrées.

### **UNE RESPONSABILITÉ À DÉVELOPPER**

À noter également que l'étude a fait ressortir les difficultés de mémorisation des usagers interrogés, dont la moitié avait oublié lors d'un second entretien le contenu du premier. Ainsi, il semble bien que transmettre une information impor-

tante ne peut se faire qu'en situation, au moment où une question se pose et de façon répétée. Ce dernier point est donc un argument important pour impliquer les aides à domicile, en raison du caractère fréquent de leurs interventions et des liens souvent créés avec leurs clients. Ce qui pose la question d'une meilleure recon-

semble donc aller de soi sans trop se soucier du contenu des informations.

Un dernier point à souligner est la place dans les entretiens avec les professionnels des récits d'expériences vécues. Un constat qui rappelle l'importance de la narration dans l'approche éthique des relations de soins, mise en relief dans les travaux de



© iStock

naissance de ces métiers et du temps accordé à leurs missions.

## **UN PARTAGE D'INFORMATIONS LARGEMENT PERFECTIBLE**

Enfin, l'étude permet de mieux cerner les défaillances dans le partage d'informations en matière de santé. Les règles du secret professionnel sont connues des professionnels, mais cela reste abstrait et n'est pas mis en lien avec la pratique. En effet la description qu'ils en font montre clairement l'absence d'interrogations sur ce qui est licite ou pas. Ce qui fait l'objet de discussions, ce sont plutôt des aspects pragmatiques : liens avec les soignants, utilité de l'information pour la prise en charge... Le partage d'informations entre les familles et les professionnelles

P. Corbaz et F. Quinche (*Éthique pour les soins à domicile*, éd. Médecine et Hygiène, 2015).

## **EN CONCLUSION**

Ce travail confirme que les professionnels de l'aide à la personne sont des acteurs importants dans la transmission d'informations au public aidé, surtout parce que ces informations doivent être données en situation et répétées. Ces professionnels sont intéressés par ces démarches et ouvertes aux formations nécessaires. Quant aux conditions du partage d'informations, elles méritent d'être mieux connues et il y a place pour une réflexion éthique à ce sujet, adaptée aux situations concrètes rencontrées par les uns et les autres. ■