

OUTILS « Porte d'Entrée du GUichet Intégré »

PEGUI :

guide d'entretien ➡ fiche de liaison

OBJECTIF

Explorer une demande dans toutes ses dimensions afin de :

- déterminer les besoins réels de la personne
- l'orienter vers la structure la mieux à même de la prendre en charge.

Suite à cet entretien, une fiche de liaison est remplie et envoyée à la/les structure/s définie/s qui devra/devront alors rappeler la personne, et compléter éventuellement la fiche.

Par qui : une personne ayant pour fonction d'orienter, de conseiller les usagers, physiquement ou par téléphone et préalablement formée au présent guide.

1 Guide

Il s'agit d'un guide (pas d'un questionnaire), donnant :

- des **propositions** de questions possibles pour explorer 5 domaines en particulier ;
- plusieurs **déclinaisons** de formulations à adapter en fonction de la personne qui pose les questions et de son interlocuteur, qui peut être la personne elle-même ou un proche.

Il s'agit d'une aide (pas à suivre mécaniquement) pour :

- **ne laisser de côté aucun aspect**
- évoquer les 5 domaines - **les questions n'ont pas vocation à être toutes posées** → une question ouverte peut suffire

Il s'agit d'un repérage d'éléments d'alerte (pas une évaluation) pour :

- **définir** la/les structure/s la/les plus à même de **suivre la personne**,
- apporter les éléments **facilitant le relai** en vue de l'évaluation plus complète.

2 Fiche de liaison

Le guide est complété par une fiche de liaison, permettant de

- colliger les informations,
- les transmettre à la/les structure/s concernées, pour être éventuellement complétée.

La fiche de liaison comporte une **liste de points de vigilance** qu'on peut choisir d'entourer, en complément ou à la place de commentaires.

GUIDE D'ENTRETIEN PEGUI « Porte d'Entrée du GUichet Intégré »

Prévenir la personne que l'on va pousser plus loin l'investigation
Pour mieux cibler la demande, demander d'emblée âge et lieu d'habitation

Préambule

Je peux vous poser quelques questions...
... pour mieux cibler votre demande ?
... pour mieux répondre à vos besoins ?
... pour être sûr-e que j'ai bien compris ?

Age et lieu d'habitation

Donner la possibilité à l'interlocuteur d'évoquer d'emblée ses difficultés

Élément déclenchant

Que s'est-il passé ? Pourquoi faites-vous cette demande ?
Est-ce qu'il vous est arrivé quelque chose dernièrement ?
Qu'avez-vous observé dernièrement ?

En fonction des réponses aux questions précédentes, indiquer les alertes éventuelles repérées dans un ou plusieurs des 5 domaines ci-dessous. Ne poser les questions ci-dessous que pour les domaines qui n'auront pas été évoqués spontanément. Si l'interlocuteur est un aidant les questions sont posées de façon plus directe.

1

On cherche à déterminer s'il y a eu une évolution particulière de l'état de santé, s'il y a bien un suivi médical. Pour le proche, repérer un épuisement éventuel

Santé

Votre médecin, comment s'appelle-t-il ?
Êtes-vous suivi pour un problème de santé ?
Si tiers aidant : Quel est votre lien ?

2

On cherche à déterminer s'il y a des difficultés pour les actes de la vie quotidienne

Autonomie fonctionnelle

Avez-vous des problèmes dans la journée ?
Est-ce que vous sortez encore un peu ?
Faites-vous votre ménage / vos courses ?

3

On cherche à déterminer l'aide existante, même professionnelle et dans ce cas, faire préciser la/les structure/s.
Et repérer l'isolement éventuel.

Aspects familiaux et sociaux

Vous vivez seul ?
Avez-vous de l'aide ? <-> Qui vous aide chez vous ?

Si vous ne faites pas vos courses, alors qui vous aide ?

Comment payez-vous cette aide ?

4

On cherche à repérer les difficultés financières, les droits non ouverts, les difficultés dans la gestion administrative

Aspects économiques et/ou administratifs

Avez-vous des aides financières ?
Avez-vous sollicité de l'aide pour remplir vos papiers ?

5

On cherche à déterminer si le logement est adapté aux besoins de la personne

Environnement et sécurité individuelle

Vous habitez en appartement / maison ?
Est-ce que votre logement est adapté ?

Toutes ces questions sont à compléter par l'observation, si l'entretien n'est pas téléphonique. Noter aussi toute incohérence

Pour permettre un lien entre ce premier contact et le reste du parcours

INFORMATION :

Compte tenu des informations que vous venez de me donner, je vous propose de transmettre vos coordonnées à qui vous recontactera