

APPUI À L'ENTRETIEN MULTIDIMENSIONNEL



Ce guide d'entretien et d'orientation est dédié aux acteurs du guichet intégré.

Il a pour objectifs d'accompagner les référents dans leurs missions d'accueil, d'information et d'orientation, et de les intégrer à une démarche territoriale d'harmonisation.

EXEMPLES DE QUESTIONS	ITEMS	DESCRIPTIONS / MOTS CLÉS	OBSERVATIONS	ORIENTATIONS PROPOSÉES
	D1 : SANTÉ			
	PROBLEMES DE SANTE	Symptômes physiques (essoufflement, perte d'équilibre, chutes, baisse de la mobilité, plaies...) Mauvais état de santé (diabète, hypertension, arthrose, maladies cardio-vasculaires...) et/ou épuisement physique et/ou psychique ressenti par la personne (plainte exprimée...) Syndrome gériatrique (chutes, amaigrissement, incontinence) Douleurs	Difficultés aux déplacements, à monter l'escalier Déplacements à petits pas Plaintes Perte de poids Marques sur le corps	Consultation médicale : médecin traitant Evaluation de l'état de santé E2AR Technicothèque, CICAT Handi Patients PMI Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours Dispositifs thématiques, exemples soins palliatifs, HAD... Equipe relai handicap rare SASHR
	PARCOURS DE SOINS	Absence de suivi médical (avec ou sans médecin traitant) Hospitalisations répétées (plus d'une hospitalisation dans l'année qui précède)	Renoncement aux soins	Conciliateur CPAM, PFIDASS MSA, CARSAT Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours PMI CAMSP
Comment allez-vous ?	TROUBLES NUTRITIONNELS	Troubles nutritionnels (prise ou perte de poids, perte d'appétit, difficultés à se nourrir)	Taille des vêtements inadaptée Mauvais état buccodentaire, appareil dentaire inadapté, douleurs buccales	Médecin traitant Evaluation de l'état nutritionnel (D-nut...) E2AR COSIA 72 Dentiste CLAND 72 pour nutrition entérale Diététiciens libéraux
Avez-vous un médecin traitant (un suivi médical) ?	ADDICTIONS	Alcool, tabac, stupéfiants, jeu ...	Bouteilles vides, troubles de l'élocution, troubles de l'équilibre Problématiques d'argent Comportement inadapté	Médecin traitant Consultation spécialisée : EPSM, CSAPA,... Maison Des Adolescents Accueil info drogues
	TROUBLES SENSORIELS	Baisse de la vue, de l'ouïe, du goût, de l'odorat...	Difficultés à lire Pas de réponse Lecture sur les lèvres Fronçage des sourcils Perte d'appétit Odeurs fortes Présence d'appareillage (appareil auditif, loupe, lunettes)	Médecin traitant PFIDASS Centre basse vision et troubles de l'audition Centres de références (PRIOR) Associations : URAPEDA, (Union Régionale des Associations de parents d'enfants déficients auditifs) (interprète et formation à la langue des signes) Handi Patient SESSAD : SSEFS 72 (audition), S3AS (vue), SESSAD TSL CAMSP
	TROUBLES COGNITIFS	Troubles de la mémoire, de la concentration, de la planification, d'orientation. Déni de la maladie, difficultés à la prise de décision...	Problèmes de langage, cherche ses mots, répétitions Non reconnaissance des visages Difficultés à organiser ses idées, son quotidien Difficultés à se repérer dans le temps et l'espace Difficultés à utiliser les objets de la vie courante Difficultés à effectuer certains gestes	Médecin traitant Neurologue Consultation mémoire ESA Accueil de jour Centre Médical Régional Expert Handi Patient Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours CAMSP
	TROUBLES DU COMPORTEMENT	Désinhibition, agressivité, déambulation, repli sur soi...		Médecin traitant UCC Consultation spécialisée : EPSM, psychiatre, psychologue,... EMGP Handi Patient CAMSP DEBICA Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours

	TROUBLES PSYCHIQUES	Anxiété, tristesse, troubles de l'humeur, idées suicidaires, troubles du sommeil, sentiment de persécution, idées délirantes...		Médecin traitant Consultation spécialisée : EPSM, psychiatre, psychologue... EMPS, DIRR, DIRECO, EMTD, EMAD DEBICA CAMSP
	TROUBLES INTELLECTUELS	Inadaptation dans la communication, inhabilité sociale, inaptitude sociale, inaptitude scolaire, retard de développement...	Compréhension et vocabulaire limités Comportement inadapté	Handi Patient COSTA 72 Conseiller de parcours CAMSP
	GESTION DES MEDICAMENTS	Non observance, incapacité, refus, erreurs...	Présence d'un pilulier Médicaments éparpillés Surconsommation	Médecin traitant Pharmacien IDEL
D2 : AUTONOMIE				
	VULNERABILITE	Physique, psychologique, sociale, financière...	Démarchage commercial, agressif et abusif Travaux inadaptés Emprise, abus par un tiers Difficultés financières Traces de coups (hématomes, plaies...) Discours : plaintes, peur, repli, ... Perte d'autonomie décisionnelle	Médecin traitant France victimes Centre d'accueil et d'orientation des victimes de violences (CHM) Service prévention et protection des mineurs en danger et des majeurs vulnérables Police, Gendarmerie Procureur La Maison des Adolescents
	PROBLEMES DANS LES ACTES ESSENTIELS DE LA VIE	Faire sa toilette, s'habiller, se nourrir, se déplacer, aller aux toilettes...	Vêtements sales ou inadaptés à la saison ou non changés ou portés à l'envers Cheveux sales Odeurs corporelles Linge de maison non utilisé Absence de matériel adapté	Coordonnateurs de parcours, évaluateurs globaux Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours SAAD SSIAD E2AR Technico thèque, CICAT
<i>Avez-vous une aide à domicile ? Aimez-vous cuisiner ?</i>	PROBLEMES DANS LES ACTIVITES DE LA VIE DOMESTIQUE	Préparation des repas, courses, ménage, gestion du linge, des moyens de communication...	Nourriture avariée dans le frigo Sol sale, collant Inaccessibilité à certaines pièces Odeurs nauséabondes dans le logement Linge de maison sale Absence de moyen de communication /d'alerte ou difficultés à les utiliser Absence de moyens de transport	Coordonnateurs de parcours, évaluateurs globaux Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours CCAS, Mairie SAAD Téléalarme Partage de repas La maison de Gaston
	PROBLEMES DANS LES ACTIVITES QUOTIDIENNES	Difficultés de déplacement, baisse ou arrêt des activités personnelles, professionnelles, de loisirs.	Absence ou incapacité à utiliser un moyen de transport Plainte concernant une absence de loisirs et/ou de relations Changement brutal dans les activités personnelles Diminution progressive des activités personnelles Perte d'emploi/absence d'emploi Déscolarisation Désinvestissement associatif/ bénévolat/ mandat électoral Ne trie plus les papiers, ne paie plus les factures, plus d'argent liquide, carte de retrait invalidée	Gestionnaire de Cas, Conseiller de parcours CCAS, Mairie Centres socioculturels SAAD Associations d'usagers et/ou de patients : France Alzheimer, France Parkinson, Les traumatisés crâniens, Générations Mouvement... Mobilitis, Réso'Ap, transports communaux Réfèrent RIP CAP emploi Mission locale
D3 : ENVIRONNEMENT SOCIAL ET FAMILIAL				
<i>Avez-vous le permis de conduire ? Avez-vous des activités extérieures ? Voyez-vous vos proches régulièrement ?</i>	ISOLEMENT	Absence ou fragilité du lien social avec la famille, l'entourage, le voisinage Ressenti de solitude	Discours triste Plaintes d'isolement Repli Situation géographique isolée Déménagement Changement d'école, d'emploi... Rejet de l'école Rupture sentimentale, rupture familiale Addictions Tentatives de suicide, passage à l'acte, troubles alimentaires (perte de l'appétit...)	CCAS, Mairie Centres socioculturels Génération mouvements, clubs des aînés ruraux, Les voisins Les petits frères des pauvres La Maison des Adolescents EPSM Associations GEM Caisses de retraites
	MALTRAITANCE ET ABUS	Risque ou suspicion Décalage entre le souhait de la personne et les demandes de l'entourage Maltraitance (physique, verbale, financière...)	Non-respect des souhaits de la personne Manque de liberté de parole : parler à sa place Hématomes, traces de coup (plaies, blessures...) Plaintes	Médecin traitant France victimes Centre d'accueil et d'orientation des victimes de violences (CHM)

<p>Arrivez-vous à vous faire des petits plaisirs avec votre retraite ?</p>		Absence d'intimité...	<p>Changement d'humeur Peur, repli, hyper vigilance, évitement, refus des aides et des soins Addictions Tentatives de suicide, passages à l'acte, troubles alimentaires (perte de l'appétit...)</p>	<p>Service prévention et protection des mineurs en danger et des majeurs vulnérables Police, Gendarmerie Procureur La Maison des Adolescents EPSM</p>
	<p>PROBLÉMATIQUE FAMILIALE OU DE VOISINAGE</p>	<p>Conflits familiaux / conjugaux Déni ou incompréhension de la maladie Interlocuteurs multiples Conflits avec les voisins En désaccord avec le projet institutionnel</p>	<p>Déni ou méconnaissance de la maladie de la part de l'entourage Déscolarisation ou baisse de l'intérêt pour l'école Baisse des résultats scolaires Perte d'intérêt à vivre, glissement Institutionnalisation subie Changement d'humeur</p>	<p>Médecin traitant Médiateur de la république Défenseur des droits Mairie / Médiateur social (tranquillité publique) La Maison départementale du droit et de la justice La Maison des Adolescents Commissions de conciliation au sein des établissements Huissiers de justice</p>
	<p>REFUS D'AIDE ET DE SOINS</p>	<p>➡ différent du renoncement à l'aide et aux soins Insatisfaction des prestations, aucun suivi médical, anosognosie...</p>	<p>Résistance Absence de demande Inertie dans la mise en place Perte de la volonté et de l'élan vital Refus de payer</p>	<p>Gestionnaires de Cas, coordonnateurs de parcours, conseillers de parcours, référents de parcours EPSM Pôle domicile Maison des adolescents</p>
	<p>PROBLEMATIQUE LIEE A L'AIDANT</p>	<p>Absence, perte, résistance, inadaptation, incapacité Epuisement de l'aidant (physique, mental) Altération / diminution de la vie sociale de l'aidant Présence de personnes dont on ne connaît pas les intentions Risque ou rupture de parcours</p>	<p>Faux aidant (ex : refus des aides) Demande de relai, de vacances, de répit Absence de demande, déni d'épuisement Non reconnaissance comme place d'aidant</p>	<p>Hébergement temporaire Associations d'usagers /parents Accueil de jour Coordinateur de parcours ESA Café des aidants Baluchonnage Hébergement de nuit, garde de nuit PARA : plateforme d'accueil de répit des aidants Pair-aidance GEM CREHPSY Pays de la Loire Village répit famille/ vacances adaptées</p>
	<p>ÉPUISEMENT DES PROFESSIONNELS/BENEVOLES</p>	<p>Fuite, évitement, agressivité, pratiques professionnelles inadaptées, risque ou rupture de parcours</p>	<p>Arrêt de travail, arrêt des interventions Rejet du public Incapacité à se concentrer sur une situation Désinvestissement Alertes répétées Jugement de valeur Conflits Droit de retrait</p>	<p>Médecine du travail France bénévolat Groupes de paroles Rencontre entre pairs, pair-aidance Sarthe autonomie service évaluation globale des besoins de la personne (sortie de dispositif). Pilote MAIA Réunion de coordination/synthèse</p>
	<p>INSUFFISANCE DES AIDES ET DES SOINS AU REGARD DES BESOINS</p>	<p>Non évaluation des besoins</p>	<p>Plan d'aide : absent/insuffisant ou difficile à mettre en œuvre Absence d'offre ou offre inadaptée Indisponibilité de l'offre ou temps d'attente Difficultés financières (reste à charge) Incapacité à solliciter l'offre Complexité des aides et des soins (besoin de priorisation) Manque de coordination (ex : plusieurs porteurs d'offre nécessaires)</p>	<p>Gestionnaires de cas, conseillers de parcours, coordinateurs de parcours PA -PH, référents de parcours Pilote MAIA, chargée de mission RAPT Service évaluation globale des besoins de la personne de Sarthe Autonomie</p>
<p>D4 : HABITAT ET SÉCURITÉ</p>				
<p>MISE EN DANGER DE LA PERSONNE ELLE-MEME ET/OU AUTRUI</p>	<p>Danger domestique</p>	<p>Incapacité à gérer le gaz, l'eau, l'électricité... Absence de détecteur de fumée Absence de possibilité d'alerte Incapacité à mesurer le danger Absence de l'aidant ou de l'adulte Enfermement (détournement de la boîte à clé) Pas de prescription de barres de sécurité ou détournement d'utilisation Négligence Non identification du danger Matériel inadapté, refus d'enlever les tapis, chaussures inadaptées... Refus ou inadaptation des moyens de protection</p>	<p>E2Ar, Technicothèque, Cicat ESA Ergothérapeutes Téléalarme SAAD Maison de Gaston</p>	

Où vivez-vous ? (quartier, type d'habitation, escaliers, seul ou accompagné)

	LOGEMENT INDIGNE OU INSALUBRE	Habitat dégradé	Précarité énergétique Moississures, champignons, salpêtre Fuite d'eau, humidité Installation électrique/gaz défectueuse ou inappropriée Délabrement des murs, plafonds, sols Sol en terre	Pôle habitat indigne
	LOGEMENT ENCOMBRE ET/OU DÉGRADÉ ET/OU PRÉSENCE DE NUISIBLES ET/OU LOGEMENT INADAPTE	Accumulation d'objets, SDB, WC inadaptés, mobilier inadapté et/ou détérioré avec risque de chutes et /ou accidents domestiques : gaz, tapis, escalier,....	Sur population dans un logement Présence de rongeurs, d'insectes Traitement inadapté des déchets ou absence Problème d'évacuation des eaux usées Système de chauffage inadapté ou mal entretenu Logement à étage ou escaliers, absence d'ascenseur	E2AR SOLI CICAT La maison de Gaston EPSM Plateformes logement Bailleurs
	ISOLEMENT GÉOGRAPHIQUE	Absence d'offres de proximité (offres à plus de 20 kms)	Absence de permis de conduire ou de moyens de transport Difficultés financières pour accéder au transport Incapacité à utiliser les transports	Transports adaptés (mobilités) Transport solidaire / bénévolat/ associatif (ex : Reso'ap, titifloris)
	GESTION INADAPTEE DES ANIMAUX	Nombre excessif, conditions d'accueil, négligence...	Présence de déjections, absence de litières ou litières sales Habitat et mobilier dégradés par les animaux Animaux revenus à l'état sauvage (phénomène de meute) Agressivité, maladie et/ou malnutrition des animaux Zoonoses (maladies transmises par les animaux) Animaux inadaptés à l'habitat (ex : chèvre dans une maison) Incapacité à gérer les animaux exotiques et NAC	Alliance animale SPA ASA Direction Départementales de la protection de la population Médecin traitant Vétérinaire
D5 : ASPECTS ADMINISTRATIFS ET ÉCONOMIQUES				
Est-ce vous qui vous occupez des papiers ?	PROBLEMES D'ACCÈS AUX DROITS	Non-ouverture des droits (sécurité sociale, mutuelle, retraite) Difficulté d'accès aux prestations	Difficultés financières Incapacité à faire les démarches Méconnaissance des droits Incapacité à exercer ses droits Accès aux droits empêché Personnes en situation irrégulière.	Mandataire judiciaire Procureur Défenseur des droits CIDFF Circonscription d'action sociale Maison du droit et de la justice Avocats, conseillers juridiques Mairie Gestionnaire de cas/ conseillers de parcours/ coordonnateurs de parcours PA-PH/référents de parcours, Conciliateur CPAM, PFIDASS MSA, CARSAT ,.... Services sociaux des établissements de santé
	PROBLEMES ÉCONOMIQUES	Précarité économique, crédits, dettes, surendettement...	Achats compulsifs ou non adaptés Impossibilité de faire des achats Pas de moyens de paiement Précarité énergétique Sollicitation des banques alimentaires et bons alimentaires Mendicité, squat, SDF Vol par nécessité Incapacité à payer la cantine, les transports Pas d'activité de loisirs Absence d'emploi/ déscolarisation	Secours populaire Banques alimentaires Mandataire judiciaire Mairie Circonscription d'action sociale