

## SCRIPT D'ANALYSE DU GUICHET INTEGRE

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

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

### Préambule

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

Ne poser qu'une seule des  
questions

### 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 ?

Ne poser qu'une seule  
des questions

En fonction des réponses aux questions précédentes, indiquer les alertes éventuelles repérées dans un ou plusieurs des cinq champs ci-dessous. **Ne poser les questions ci-dessous que pour les domaines qui n'auront pas été évoqués spontanément.** Il n'y a pas de domaine prioritaire, vous pouvez modifier l'ordre des champs questionnés en fonction de la teneur de l'entretien. Toutes les questions sont à compléter par l'observation, si l'entretien n'est pas téléphonique (noter toute incohérence).

### Autonomie fonctionnelle

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

Comment vous organiser votre journée ?  
Est-ce que vous sortez encore un peu ?  
Faites-vous votre ménage/vos courses ?

### Aspects familiaux et sociaux

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

Qui vous aide chez vous ?  
Votre famille vous rend-elle visite ?  
Tous les combien ?  
Ils habitent loin ?

### Aspects économiques et/ou administratifs

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

Avez-vous des aides financières ? APA / PCH ?  
Est-ce que vous vous en sortez comme cela ?  
Comment vous faites avec vos papiers ?

### Santé

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.

Comment va la santé ?  
Comment allez-vous ?  
Qu'en dit votre médecin ?  
Comment s'appelle-t-il ?  
**Si tiers aidant : Et vous comment allez-vous ?**

### Environnement et sécurité individuelle

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

Vous habitez en appartement / maison ?  
Depuis combien de temps ?  
Est-ce que votre logement convient actuellement ?

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

Comment payez-vous cette aide ?

**INFORMATION :** compte tenu des informations que vous venez de me donner, je vous propose de transmettre vos coordonnées à ... (si vous ne connaissez pas la structure vers laquelle orienter, prévenir qu'on appellera la personne rapidement pour lui donner le nom de la structure) qui vous recontactera. Clôturer l'entretien au travers d'une synthèse reprenant les différents items. Il est important de convenir avec l'interlocuteur de ce que vous avez le droit de transmettre, de retenir comme information.