

ÉDITO

La maltraitance en institution est un sujet d'actualité. De moins en moins tue, de plus en plus abordée par les médias, la réalité à laquelle sont confrontés les établissements commence à être dévoilée au grand public. Mais ces faits divers révélés restent le haut de l'iceberg, du fait du manque d'information, de formation, de la méconnaissance de ce qui est nommé maltraitance, et des conséquences qu'elle peut engendrer sur les personnes vulnérables.

La souffrance vécue par les résidents, relatée par les familles mais aussi par les professionnels de ces mêmes structures, est à dénoncer. Négligences passives, violences verbales et psychologiques, parfois physiques... Les témoins rapportent des faits qui nous semblent inacceptables à notre époque. Derrière ces maltraitements existe une impuissance : impuissance des directeurs à assurer un quota de personnel satisfaisant pour le nombre de résidents ; impuissance des soignants à exercer un travail de qualité face au manque d'effectif/de temps dont ils disposent pour s'occuper des résidents ; impuissance des familles à faire valoir les droits et le respect dont leur proche devrait bénéficier, etc.

Nous vous proposons dans ce N°5 de la Plume un aperçu sur la maltraitance en institution, avec un sujet d'actualité, l'interview d'une professionnelle travaillant en EHPAD et également un constat porté par notre association concernant des dossiers ouverts chez nous.

En espérant que cela fasse écho avec les situations que vous êtes susceptibles de vivre au sein de vos structures, nous vous souhaitons une bonne lecture.

Cécile Kirnidis, Présidente d'Alma 31

BÉNÉVOLE À ALMA ? Pourquoi pas vous ?

Vous êtes sensible au bien-être des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ?

Vous souhaitez vivre une expérience humaine et enrichissante ?

Alors n'hésitez pas, venez rejoindre notre équipe !

Nous recherchons des **écoutants et des référents**, afin d'accompagner dans leurs démarches les personnes vulnérables ou leurs proches qui nous contactent, et de leurs transmettre des conseils adaptés, prodigués lors des réunions d'équipe d'Alma 31.

Vous trouverez à la fin de ce journal des informations sur notre fonctionnement, et le moyen de nous contacter.

À très vite et au plaisir de vous voir bientôt dans notre équipe !

ALMA 31 VOUS CONSEILLE :

Un documentaire et un livre

- « Une jeune fille de 90 ans » de Valeria Bruni-Tedeschi, 2016
- « Mes pensées sont des papillons » de Eveleen Valadon, 2017

• DANS CE NUMÉRO •

Alma 31 vous conseille

Les derniers travaux de l'HAS

Zoom sur le PASA

Un suivi de situation

Quelques lettres qui ont du sens

ALMA 31, comment ça marche ?

Formation

ACTUALITÉ AVEC LES DERNIERS TRAVAUX DE L'HAS

Limiter la perte d'autonomie et d'indépendance des personnes hospitalisées

En France, les personnes âgées de 70 ans et plus représentent 29 % des séjours hospitaliers en services de soins aigus, soit près de 5,4 millions de séjours. Or, l'hospitalisation constitue souvent pour elles une étape critique qui les expose à un risque important de perte d'autonomie et d'indépendance. Ces dernières années, la HAS a produit différents travaux pour améliorer leur prise en charge en ville comme à l'hôpital. Elle a notamment émis des recommandations pour mieux prendre en charge les personnes âgées polypathologiques et/ou fragiles en soins primaires, ou pour réduire leurs risques d'hospitalisation et de ré-hospitalisation.

La HAS publie aujourd'hui de nouveaux travaux sur la prise en charge hospitalière des patients âgés. L'un d'eux porte sur la réduction de la dépendance iatrogène, liée aux modalités de soins et à l'environnement hospitalier, et qui concerne 10% des personnes hospitalisées.

L'objectif est d'aider les établissements à s'organiser et les professionnels à adapter leurs pratiques aux besoins spécifiques des personnes âgées. Cela permet ainsi de diminuer les risques de perte des capacités à réaliser seul certains gestes de la vie quotidienne lors de l'hospitalisation de ce public.

L'HAS préconise, avec le soutien du CNPG (Conseil National des Professionnels et Gériatrie), la mise en place d'actions d'amélioration. Concrètement, il s'agit de

dépister, de prévenir, de suivre et de traiter les 6 causes principales de dépendance iatrogène liées à l'hospitalisation : le syndrome d'immobilisation, la confusion aiguë, la dénutrition, les chutes, l'incontinence urinaire de novo et les effets indésirables des médicaments. Des actions simples et de bon sens sont recommandées, telles que favoriser la mobilité du patient, éviter les périodes de jeûne injustifiées, réévaluer l'utilité des différents traitements médicamenteux...

L'HAS devrait poursuivre ses travaux en direction de ces personnes vulnérables en publiant notamment, en 2018, un guide pour améliorer la prise en charge diagnostique et l'accompagnement thérapeutique des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.

ZOOM SUR LE PÔLE D'ACTIVITÉ DE SOINS ADAPTÉS (PASA)

Entretien réalisé avec Corinne – Aide-Soignante en Gériatrie au sein d'un EHPAD en région Haute-Garonne.

1) Depuis quand disposez-vous de ce dispositif Le PASA (Pôle d'Activité et de Soins Adaptés) au sein de votre établissement? Comment a-t-il été initié ?

Cela fait 4 ans et demi. Il a été initié par un ancien directeur de l'EHPAD. Il a proposé que nous fassions une formation ASG (Aide-Soignant en Gériatrie) pour démarrer. Au départ, ce n'était pas un vrai PASA, c'était plus occupationnel puis nous avons du nous fier aux critères de l'ARS pour être subventionné et reconnu comme PASA officiel.

2) En quoi consiste un PASA en quelques mots ? À quelle population est-il consacré ?

Il vise à maintenir les capacités cognitives de chaque résident accueilli à travers des ateliers reprenant les activités de la vie quotidienne (lundi : atelier de cuisine et mardi : travail des pratiques). Nous nous devons d'en faire un endroit convivial, chaleureux, où nous ne portons aucun jugement. Le but est de passer un bon moment ensemble et de travailler en s'amusant. C'est un grand moment de

partage pour tous.

C'est ensuite à l'ASG de s'adapter aux résidents de manière à ce qu'ils ne soient pas mis en difficulté. Par exemple : un résident ne sait ni lire ni écrire, il faut donc adapter les activités pour éviter une mise en difficulté. Les résidents doivent se sentir bien, c'est au choix de chacun.

Nous avons aussi la psychologue qui fait des tests (le médecin, parfois la cadre de santé) afin de mesurer par des critères d'évaluation les bénéfices de ces ateliers pour le fonctionnement cognitif des participants.

Un noyau central participe aux activités et d'autres résidents peuvent s'y greffer ensuite.

3) Pouvez-vous dire que vous avez remarqué des améliorations dans la capacité d'autonomie des personnes concernées? Ou tout du moins un bon soutien des capacités existantes ?

Je vous donne un exemple : Mr. P qui avait des troubles d'élocution au départ, mettait la main devant la bouche, s'excusait tout le temps. Or, maintenant pour lui c'est du passé, il ose prendre la parole. L'ASG peut reformuler de temps en temps, en

expliquant afin que tout le monde entende et comprenne. Ce résident communique beaucoup plus qu'il ne le faisait avant et avec plus de confiance. J'essaie de ne pas diminuer leurs capacités cognitives, au contraire de favoriser une autonomie au maximum. La difficulté apparaît lorsque la pathologie devient trop prégnante, lorsque leurs capacités déclinent ; je le prends à cœur. J'ai l'impression « d'avoir foiré », c'est dur de l'accepter parfois.

4) Avez-vous des retours sur ce dispositif ? Comment a-t-il été perçu par les résidents ?

Les résidents font un retour à la fin de chaque atelier. Ils sont toujours positifs comme ceux des familles avec qui je communique.

5) Avez-vous une pédagogie spécifique dans cet accompagnement en PASA?

Essentiellement la pédagogie Montessori qui consiste à laisser faire le résident au maximum (par exemple, un résident manque de confiance en lui : on va l'aider à retrouver cette confiance nécessaire au maintien des capacités). Après, nous n'utilisons pas tous les jours cette

ZOOM (suite)

pédagogie, c'est en fonction des ateliers proposés.

L'ASG et les résidents travaillent les pratiques et la cuisine. Une pièce de théâtre a été écrite par les résidents, l'ASG guide juste parce que c'est vraiment leur pièce de théâtre!

6) Pensez-vous que cela permet d'atténuer les troubles du comportement ?

Est-ce que cette pédagogie Montessori et ce dispositif (PASA) permettent de changer le regard (souvent négatif) envers la personne âgée ? Et par conséquent valorisent la bientraitance ?

Complètement! La personne âgée reprend confiance en elle, voit qu'elle est capable de faire des choses. Certaines familles sont aussi demandeuses de cette formation, elles apprécient la démarche.

C'est important de les laisser faire, surtout pour revaloriser l'image de soi qui peut être affaiblie en entrant en maison de retraite. La pédagogie Montessori et le PASA permettent un respect de l'individu dans sa globalité. Et dans l'ensemble, cela diminue les angoisses du résident. Et donc les troubles du comportement.

Corinne – Aide-Soignante en Gériatrie.

UN SUIVI DE SITUATION PAR ALMA 31

Dans le cadre du thème de cette Plume n°5, nous relatons ici des situations fréquentes en institutions dont souffrent des personnes âgées (il s'agit du public pour lequel Alma 31 est le plus sollicité).

Description de situations :

L'association est régulièrement contactée par des familles de résidents d'EHPAD, mais aussi par le personnel, qui nous alertent de situations de maltraitance généralement passives dont sont victimes les résidents.

Les mêmes problèmes sont dénoncés par ces alertants :

- des disparitions de biens personnels (linge, vêtements, produits d'hygiène, de santé, etc.).
- un dialogue souvent difficile entre les familles et les Directions d'Ehpad :
- les familles ont le sentiment d'être seules et peu entendues ;
- les CVS ne sont pas forcément mis en avant, ni connus ;
- les prix de séjour sont peu expliqués et génèrent parfois de incompréhension et colère.
- une impuissance du personnel soignant (infirmiers, aides-soignants, médecins...) face à des difficultés organisationnelles générant des dysfonctionnements au niveau :
- de la communication (difficultés de transmission d'informations concernant les résidents) ;
- des soins attribués aux résidents (souvent, un manque d'effectif entraînant

une surveillance allégée, des soins d'hygiène réduits, etc.) ;

- du professionnalisme du personnel (remplaçants peu formés et accompagnés, appelés en urgence ; violences verbales, voire physiques, de certains employés sur des résidents, familles et collègues) ;
- des difficultés du côté de la direction : budget restreint, gestion du personnel complexe, manque de soutien des directions générales qui sont parfois gérées par des grands groupes qui n'ont pas l'expérience au quotidien du terrain et n'accompagnent que rarement leurs établissements.

Demandes des appelants :

Les attentes sont les mêmes : comment protéger et faire valoir les droits des résidents ? Comment établir une communication efficace avec la direction ?

Dans le champ de notre action, nous cherchons à recueillir des témoignages pour étayer les situations et renforcer les dossiers afin d'assurer une objectivité maximale. Mais cela est dur car la peur est présente :

- pour les familles : crainte de témoigner et que leurs ascendants soient expulsés de la structure, ou moins bien pris en charge ;
- pour le personnel : peur de perdre leur poste et qu'il n'y ait plus d'aide apportée aux résidents.

Actions d'Alma 31 et suites données :

- Ecoute et conseils formulés par nos bénévoles avec avis d'un juriste ;

- Proposition à l'appelant de partenariat avec le CVS, dont nous expliquons souvent les fonctions ;
- Propositions de faire des signalements à l'ARS, que nous pouvons parfois appuyer ;
- Recueil de témoignage (autres familles, résidents, personnel, etc.)

Conclusion :

La résolution de ces situations de maltraitance en institution peut être longue, car la prise de conscience des risques par tous n'est pas instantanée.

Dans certains cas, par la mise en place d'un dialogue entre famille/direction, des modifications sont apportées pour améliorer le quotidien des résidents (augmentation des effectifs, achats de matériel, formations du personnel, etc.)

Suite à un signalement, l'ARS peut également intervenir via une enquête menée au sein de l'établissement, permettant de relever les dysfonctionnements et de mettre en place des solutions pour y remédier.

Malheureusement, il arrive que des directions refusent de prendre en considération ces remontées, et ne changent rien au fonctionnement existant. Nous pouvons alors accompagner certaines familles dans des démarches pour changer la personne âgée de structure.

Alma 31 s'inquiète de ces situations de plus en plus nombreuses découlent souvent d'un manque d'informations/formation et de communication sur la bientraitance et sur les risques de maltraitance, quelle qu'elle soit.

QUELQUES LETTRES QUI ONT DU SENS

Dispositif PAERPA : dispositif pour coordonner au mieux le parcours patient - domicile – centre

Tiers-CASA : Contribution Additionnelle de Solidarité pour l'Autonomie : financement solidaire de la prévention et de l'accompagnement de la perte d'autonomie fondée sur une ressource dédiée Loi 2016.

AGGIR : Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources.

CROSMS : Centre Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale.

SDRE : Soins à la demande d'un Représentant de l'Etat

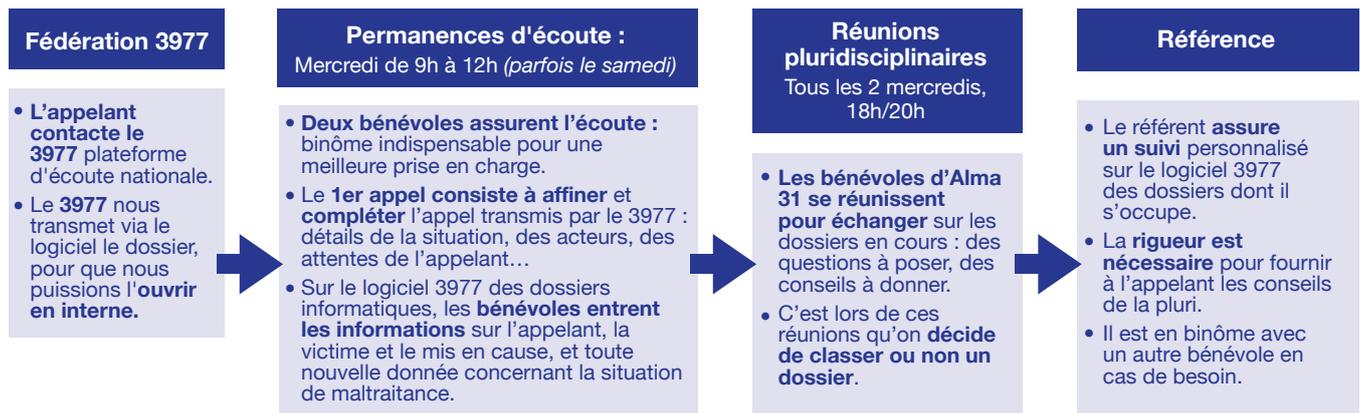
ALMA 31, COMMENT ÇA MARCHE ?

Les bénévoles d'Alma 31 **écoutent et conseillent par téléphone** les personnes victimes de maltraitances et les témoins de ces situations. L'association ne se substitue pas aux appelants mais les oriente dans leurs démarches.

Les appels sont reçus lors d'une permanence téléphonique : **Le mercredi matin de 9h à 12h**

En dehors des heures de permanences, vous pouvez laisser un message ou contacter la **plateforme d'écoute nationale** au numéro **3977 du lundi au vendredi de 9h à 19h**.

Un travail d'équipe du début à la fin :



LES FORMATIONS PROPOSÉES AUX PROFESSIONNELS

de structures ou de services d'aide à domicile

Proposée par ALMA 31 :

Thème : Sensibilisation aux risques de maltraitance : un pas vers la bientraitance

Notre expérience d'écoute et de conseils des situations de maltraitance nous amène à partager nos compétences.

La sensibilisation permet aux participants de :

- Réfléchir à leurs pratiques
- Mieux comprendre les risques de maltraitance
- Engager une démarche de bientraitance

Groupes d'analyse des pratiques

Vous trouverez davantage d'éléments d'informations sur notre site internet www.alma31.fr

NOUS CONTACTER

ALMA 31
CMS, 2 rue malbec
31000 TOULOUSE

alma.31@wanadoo.fr

05 61 21 41 69

www.alma31.fr