

ÉDITO

C'est avec un immense plaisir que nous rééditons le journal d'Alma 31 sous une nouvelle plume, grâce à l'implication de toute l'équipe !

L'association Alma 31 – Oser le dire a été créée en 2004 à l'initiative de bénévoles motivés, souhaitant ouvrir un espace d'écoute et de conseils téléphoniques aux victimes et aux témoins de maltraitance.

Cette année, Alma 31 fête ses 10 ans d'existence, marqués par le développement de l'équipe, de ses compétences et de ses méthodes.

Chaque année, ce sont plus de 100 situations qui sont écoutées et suivies par les bénévoles écoutants et les conseillers-référents.

Au fur et à mesure de son évolution, Alma 31 a reconnu un second besoin parmi les aidants professionnels et familiaux : la nécessité d'être aidé à repérer les risques de maltraitance. Pour y répondre, l'association organise depuis 2011 des journées de réflexions (« Vulnérabilité et liberté » en 2011, « Comment ne pas maltraiter nos vieux ? » en 2013 et « On va placer Mémé » en 2014). Ces colloques, aux titres souvent percutants, ont pour but d'apporter un éclairage sur les différentes situations de maltraitance souvent très complexes, et de partager les difficultés rencontrées au quotidien par les acteurs de terrain.

Ces réflexions passent également par le biais de la formation. Alma 31 a mis en route depuis sa création des actions de « sensibilisations » destinées aux professionnels (domicile et institution) et aux aidants familiaux. Cette année, le « pool formateurs » voit le jour. Composé d'intervenants formés et expérimentés, ce pool propose de se pencher sur les pratiques professionnelles. Les formations font prendre conscience du caractère indispensable de l'action collégiale et alertent sur la nécessité de se centrer sur les besoins et les souhaits de la personne accompagnée. Chaque sensibilisation concourt ainsi à faire reculer le risque de négligences par ignorance ou par inconscience du besoin. Animées de façon très interactive par des jeux de rôles, des supports audio-visuels et des analyses de situation, les formations permettent à chaque participant de se remettre en question sans jugement et d'identifier dans ses pratiques les points d'amélioration possibles, tout en partageant avec le groupe et l'intervenant les difficultés rencontrées.

L'expérience d'Alma 31 depuis 10 ans montre que les situations de maltraitance sont souvent complexes et issues de la combinaison de plusieurs facteurs de risques. En prendre conscience permet de limiter la maltraitance et d'avancer ensemble de manière bienveillante.

Caroline Chapelier-Meeus
 Présidente d'ALMA 31

ACTUALITÉS

A l'occasion de la journée mondiale contre la maltraitance des personnes âgées, l'association ALMA 31 propose une conférence sur le thème du consentement lors de l'entrée en maison de retraite le 19 juin prochain.

Cette manifestation au titre évocateur : « **On va placer Mémé ! Qu'en est-il du consentement à l'entrée en institution, entre éthique, obligations et réalités de terrain ?** » a pour objet de permettre aux professionnels ainsi qu' à toutes personnes concernées d'échanger sur cette question tendancieuse.

Faut-il obtenir le consentement de la personne âgée lors de son entrée en maison de retraite? Est-ce un préalable nécessaire et surtout comment rechercher cet accord ? Il n'est pas inutile de rappeler qu'une personne âgée même vulnérable reste une personne. Et son entrée en maison de retraite constitue un évènement majeur dans son existence. Le consentement de la personne âgée doit donc bien être requis ou du moins sollicité. Des exceptions à cette exigence existent bien évidemment pour certaines personnes âgées en difficulté pour manifester leur volonté. Mais dans les faits, comment savoir si une personne âgée est bien consentante? Par quels moyens recueillir son adhésion ?

Situation complexe lorsque les professionnels sont en présence d'une personne âgée non protégée présentant des problèmes de santé ou des troubles cognitifs, d'une famille pour laquelle le maintien à domicile devient impossible ou d'une situation d'urgence liée à une perte d'indépendance rapide... Comment se situer pour le bien de tous et le respect des droits de la personne ?

Tel est le sujet de cette conférence suivie d'un débat organisée le jeudi 19 juin 2014 de 9h à 12h30 au centre des Congrès de Météo France situé 42 av Gaspard Coriolis 31057 Toulouse (Basso Cambou).

A la fin de la conférence, un pot de l'amitié permettra de fêter avec tous les participants les 10 ans d'existence de l'association. Depuis 2004, l'implication des bénévoles et les liens noués avec de nombreux partenaires donnent ainsi à ALMA31 la possibilité de poursuivre ses missions et d'initier de nouveaux projets.

INSCRIPTION PRÉALABLE (bulletin d'inscription sur le site d'Alma 31) et toutes informations utiles : www.alma31.fr Frais d'inscription : 10 €

• À RETROUVER DANS CE NUMÉRO •

Zoom sur les MAIA

ALMA 31, comment ça marche ?

ALMA 31 vous conseille un livre

Bénévole à ALMA ... ?

Un suivi de situation

Formations

Quelques lettres qui ont du sens

Agenda des manifestations

ZOOM SUR LE DISPOSITIF MAIA EN HAUTE-GARONNE

Issu du Plan Alzheimer 2008-2012, le dispositif MAIA¹ a pour but de créer un partenariat co-responsable de l'offre de soins et d'aides sur un territoire donné, pour toute personne atteinte de maladie neurodégénérative et toutes les personnes âgées en perte d'autonomie fonctionnelle. En pratique, il s'agit de construire un réseau intégrant tous les partenaires des champs sanitaire, social ou médico-social, quel que soit leur statut : public, privé, institutionnel, libéral... Sous la forme d'un guichet intégré (cf. diagramme).

De plus, pour les personnes en situation complexe (problématiques multiples), la MAIA propose un accompagnement rapproché, intensif et individuel assuré par un professionnel dédié et formé spécifiquement à cette fonction :

« le gestionnaire de cas² ». Celui-ci devient, pour chacune de ces personnes, l'interlocuteur privilégié de la famille, de l'aidant principal, du médecin traitant et de tous les intervenants à domicile ; le gestionnaire de cas intervient en appui des professionnels dans un champ d'action transversal (sanitaire/social, ville/hôpital).

Le médecin traitant reste le « coordonnateur » de la prise en charge médicale et

chacun des intervenants continue à agir dans son champ de compétence ; l'activité du gestionnaire de cas est déterminée sur la base d'une charte de fonctionnement des MAIA, et de transmission des données personnelles respectant le secret médical et le secret professionnel, charte visée par l'Ordre des médecins.

En résumé, les vocations principales des MAIA sont de faciliter l'intervention des professionnels, de simplifier le parcours des personnes prises en charge, avec leur consentement et de soutenir leur famille et leur entourage, communément appelés les aidants.

C'est au sein de ce mouvement qu'Alma31 s'inscrit et a participé à l'ensemble du processus de mise en place des MAIA avec un partenariat des bassins de santé haute-garonnais.

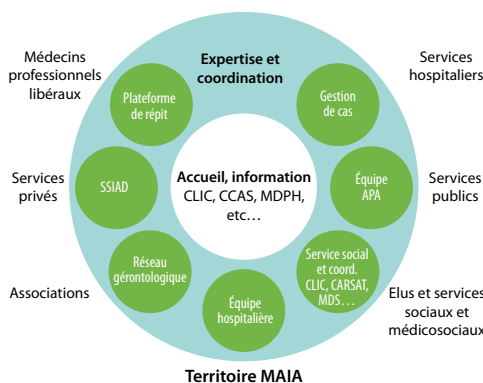
Trois MAIA sont installées sur le département de la Haute Garonne :

- MAIA 31 Nord :
Bassins de santé de Cornebarrieu
St Jean l'Union
Villefranche de Lauragais
Pilote du dispositif : Isabelle JOLIFF
maia@asa-asso.com
05 61 23 36 08

- MAIA 31 Toulouse :
Bassin de Santé de Toulouse
Pilote du dispositif : Corinne REGNIER
corinne.regnier@mutualite-mhg.fr
05 61 76 61 40/62.68

- MAIA 31 Sud :
Bassin de Santé de Muret et St Gaudens
Pilote du dispositif : Nelly FONTANAUD
n.fontanaud@ch-muret.fr
05 34 46 23 01

L'activité de gestion de cas a démarré sur l'ensemble des bassins de santé du département y compris le canton de Revel.



¹ Initialement défini comme « Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades d'Alzheimer », le rapport d'évaluation du Plan Alzheimer 2008 – 2012 établi par les professeurs Joël ANKRI et Christine Van BROECKHOVEN annonce une nouvelle définition telle que « Mission ou Méthodologie » pour l'Autonomie et l'Intégration des Personnes Âgées en perte d'autonomie.

² Le gestionnaire de cas intervient après un processus de repérage des situations complexes par le guichet intégré. Il devient l'interlocuteur. Il établit un plan de service individualisé et assure le suivi à long terme en lien avec l'ensemble des intervenants du domicile. Le cahier des charges et le référentiel d'activité et de compétence défini par arrêté paru au Journal Officiel du 16 novembre 2012 définissent le profil et le statut de ce professionnel.

ALMA 31 VOUS CONSEILLE :



L'entrée en maison de retraite de Thierry Darnaud (ESF Editeur, 2012)

L'entrée en maison de retraite est le plus souvent une situation douloureuse, aussi bien pour la personne âgée que pour sa famille. Au moment de l'admission, la famille est démunie, elle a perdu tous ses repères, et n'osant ou n'arrivant pas à dire la vérité, ses membres ne peuvent dénoncer ni leur souffrance, ni leur culpabilité. Les membres de la famille vont alors osciller entre démission et agressivité envers le personnel. En fait, l'entrée dans un établissement est un instant crucial qui ouvre à de nombreuses possibilités ou qui interdit tout devenir à cette partie de la vie, peut-être la dernière.

UN SUIVI DE SITUATION PAR ALMA 31

Résumé de la situation :

Madame X., souhaitant rester anonyme, contacte Alma 31 pour évoquer son inquiétude concernant la situation d'une dame âgée qui souffre visiblement d'une paralysie et vit dans un petit village où les habitants se connaissent bien. Cette dame âgée cohabiterait au domicile de sa fille qui l'insulterait, la punirait et la menacerait régulièrement. Madame X, voisine de cette dame, aurait entendu les faits rapportés à travers les murs de la maison et le jardin. L'appelante pense que la fille de la victime supposée souffre de problèmes psychologiques.

Conseils proposés et actions menées par Alma 31 :

- La conseillère référente d'Alma 31 qui accompagne cette situation prend contact avec l'appelante, la valorise dans sa démarche et la rassure sur le respect de son anonymat.
- Par crainte de représailles, Mme X ne souhaite pas mener d'action seule pour cette situation. La commission pluridisciplinaire prend la décision de mener des actions avec son accord.
- Avec l'approbation de l'appelante, Alma 31 prend contact avec des personnes proches de la situation pour étayer les propos de Madame X.
- Le Maire du village, contacté, confirme avoir entendu parler des difficultés de

cette famille sans pouvoir affirmer la mise en danger de la dame âgée.

- Une voisine est également appelée, et fait part d'inquiétudes similaires.

- Alma 31 craignant que la dame âgée soit victime de maltraitements psychologiques et physiques (par défaut de soin), se met alors en rapport avec l'assistante sociale de la Maison des Solidarités (MDS) du Conseil Général la plus proche. Ce contact permet d'aboutir à une visite de l'infirmière et du médecin de la MDS au domicile de la dame âgée pour évaluer la situation.

Conclusion de la situation :

- Un travail mené conjointement avec le maire du village, la MDS et le soutien d'Alma 31 a permis à la personne âgée d'intégrer, de son plein gré, le domicile de sa seconde fille. Il s'est avéré par les échanges téléphoniques que la fille qui hébergeait la dame âgée vivait une souffrance importante en raison d'une perte d'emploi récente et d'une rupture conjugale, son état d'épuisement ayant conduit à cette situation préoccupante.

- La conseillère référente reprend alors contact avec Madame X qui confirme le départ de la victime supposée chez sa seconde fille et accepte que la situation soit classée au sein d'Alma 31.

L'exposé de ce cas permet de prendre conscience de la complexité et de la fra-

gilité des situations familiales. A domicile, les facteurs de risques de situations de maltraitance sont le plus souvent issus de l'épuisement des aidants familiaux face à leurs propres problématiques et aux troubles de la personne âgée (ici, la paralysie de la dame âgée rendait l'accompagnement compliqué pour sa fille qui perdait patience devant le temps et la sollicitude nécessaires pour le soin et le soutien de sa mère). La mise en place d'aide extérieure (aides à domicile, infirmières...) permet souvent de soulager l'aidant et donc de diminuer les tensions sous-jacentes à la maltraitance. Parfois, une installation chez un autre aidant familial ou une entrée en institution peut donner à chacun l'occasion de retrouver sa place.

L'association ALMA 31 a proposé, face au problème en question, une écoute attentive des inquiétudes de l'appelante et la création de liens entre différents partenaires pour améliorer la situation.

En 2013, 70% des appels à Alma 31 concernaient des situations préoccupantes à domicile et pour lesquelles 1/3 des personnes vulnérables cohabitaient avec l'auteur présumé.

QUELQUES LETTRES QUI ONT DU SENS

ANESM : L'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico sociaux est née de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) dans la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002.

Ainsi, l'Agence élabore des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques à l'attention des ESSMS et habilite des organismes extérieurs qui procèderont à l'évaluation externe de ces établissements et services.

Plus d'informations sur www.anesm.sante.gouv.fr

CNBD : Installé en 2013 par les ministres délégués chargés des Personnes Âgées et de l'Autonomie d'une part et des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion d'autre part, le Comité National de la Bienveillance et des Droits est

une instance d'échanges entre les représentants des personnes âgées et handicapées (dont la confédération Alma /HA-BEO), les professionnels du secteur, l'administration et les deux ministres. Il a pour mission de réfléchir à la façon de prévenir les suicides à domicile, de promouvoir les bonnes pratiques pour une bienveillance active, et de clarifier et mieux expliciter les droits des personnes âgées et handicapées.

Face à une maltraitance multiforme et parfois peu visible, le CNBD réfléchira également aux moyens d'améliorer le dispositif de prévention, de détection et d'intervention, au domicile comme en établissement.

Doté d'un champ de compétences accru, le CNBD succède au Comité national de vigilance et de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, créé en 2002 puis étendu aux personnes handicapées en 2007, mais sans activité depuis 2009.

Plus d'informations sur www.social-sante.gouv.fr (actualités)

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 (05.61.21.41.69)**

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.

NOUS CONTACTER

ALMA 31
CMS, 2 rue malbec
31000 TOULOUSE
alma.31@wanadoo.fr
05 61 21 41 69
www.alma31.fr

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 proposons 2 missions de bénévolat, et pour cela, Alma 31 s'engage à vous former à l'écoute, au fonctionnement du centre et à l'accompagnement des situations. D'autres formations sont proposées tout au long de l'action bénévole.

La mission de l'écouteur : Assurer une permanence d'écoute téléphonique par mois en binôme (L'écouteur a le sens de l'écoute et une capacité de synthèse)

La mission du conseiller-référent : Participer aux réunions pluridisciplinaires (2 par mois) puis réaliser l'accompagnement de situations (avec l'appui d'un binôme) afin de conseiller et d'orienter l'appelant. (Le conseiller référent a le sens du contact, une capacité d'écoute et une connaissance du milieu sanitaire, social ou juridique)

Pour ces deux missions, le temps consacré est de quelques heures par mois pour les temps d'écoute et/ou de référence et pour la participation à la vie de l'association (réunions d'équipe), généralement le mercredi en fin de journée

Si cela vous parle n'hésitez pas à nous contacter par mail, par téléphone ou sur notre site internet. Au plaisir de vous voir bientôt dans notre équipe !

LES FORMATIONS PROPOSÉES AUX PROFESSIONNELS ET AUX AIDANTS FAMILIAUX

Formations intra-établissement (EHPAD, SSIAD et SSAD)

Destinées aux professionnels de terrain, ont pour but de les amener à travailler sur leurs pratiques individuelles et collectives (jeux de rôle, vidéos, analyse de situations...).

Nous contacter pour toutes informations (programme, durée, coût...)

Formation « Gérer les situations préoccupantes au sein de services à domicile »

Animée par la juriste d'Alma 31, cette formation destinée aux responsables de SSIAD et SSAD a pour but d'apporter des éléments d'information et de compréhension afin de prendre en charge les éventuelles situations de maltraitance.

Prochaine session : Samedi 28 juin 2014 à Toulouse (renseignements et inscription au 05 61 21 41 69 et alma.31@wanadoo.fr)

DES MANIFESTATIONS QUI VOUS INTÉRESSENT

Le 11 juin 2014 :

Colloque de la Fédération 3977 au Ministère de la Santé, Salle Laroque à Paris
20 ans de lutte contre la maltraitance des aînés : avancées et obstacles.

Le 19 juin 2014 :

Notre conférence : **On va placer Mémé ! Qu'en est-il du consentement à l'entrée en institution, entre éthique, obligations et réalités de terrain ?**

Le 04 Octobre 2014 :

Journée des associations au Capitole de TOULOUSE organisée par le Centre Toulousain du Bénévolat.