20 & 21 octobre 2022

25èmes Journées d'Automne de la SBGG

Programme de formation continue

Belgische Vereniging voor GERONTOLOGIE en GERIATRIE

Société Belge de GERONTOLOGIE et de GERIATRIE

Réflexions plurielles sur la maltraitance envers les aînés pour apaiser la souffrance éthique des professionnels

Dominique Langhendries,
Directeur de l'asbl Respect Seniors

Pascale Broché
Intervenante psychosociale de l'asbl Respect Seniors

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

0800 30 330

Présentation de l'Asbl Respect Seniors

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

0800 30 330

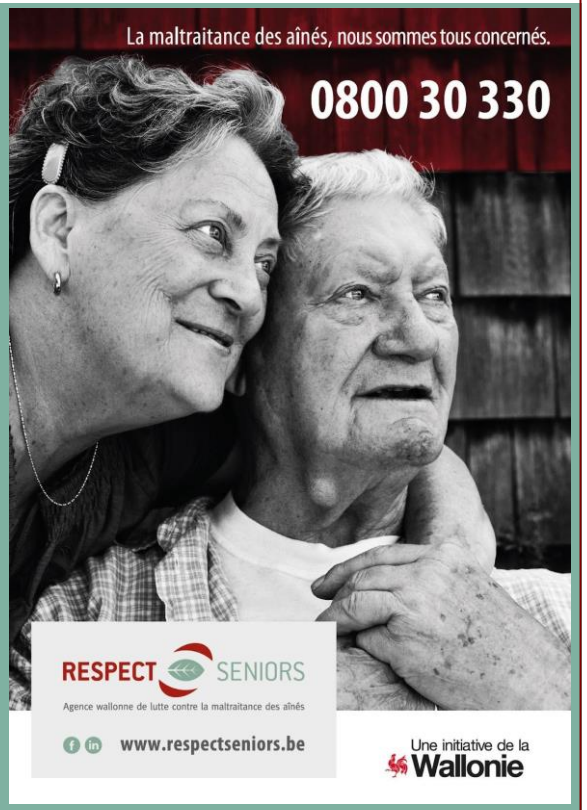
Qui sommes-nous ?

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, agréée et subsidiée par la Région wallonne depuis 2009.

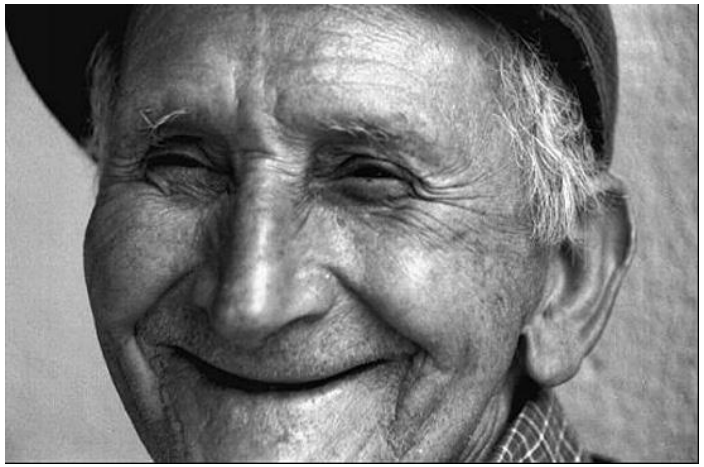
6 antennes réparties dans les provinces du Brabant wallon, Namur, Hainaut oriental et occidental, Luxembourg et Liège.

Accessible à toute personne ayant connaissance d'une situation de maltraitance d'aînés ou qui se pose des questions sur la thématique.

Ecoute professionnelle (intervenant psychosociaux tenus au secret professionnel).



4 missions



Accompagnement de situation

0800/30.330

Lundi au vendredi : 9-17h

Accessible

Ecoute professionnel

Secret Professionnel

Actions, informations et sensibilisations à destination du public

Site internet

Ciné et théâtre - débat

Conférences

Stands

Interventions écoles, MR,…

Missions

Formations

Professionnels susceptibles d'être confrontés à la maltraitance

Echanges

Informations, statistiques et bonnes pratiques

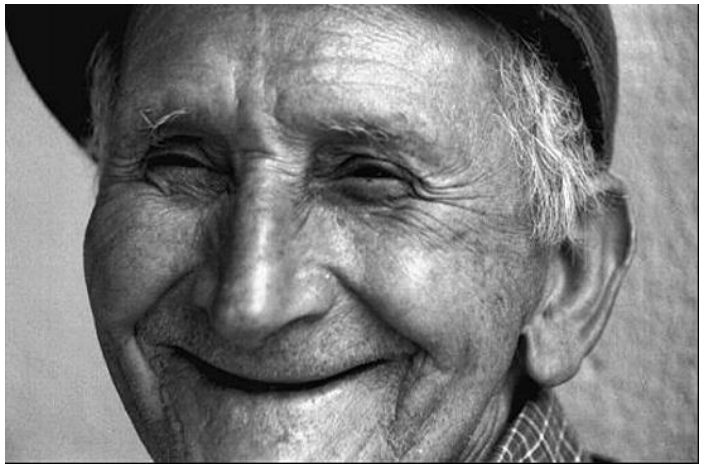
Régions/communautés limitrophes et autres pays

Définition de la maltraitance

(article 378 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé)

« Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne. »

Les Missions de Respect Seniors



Accompagnement de situation

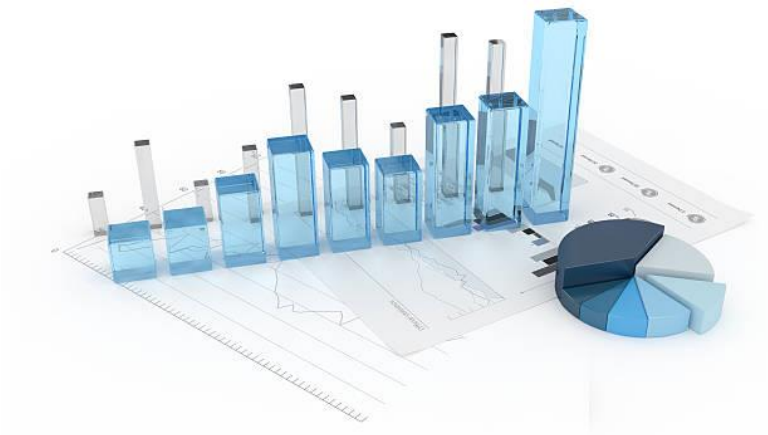
Ecoute
Renseignements
Orientation
Démarches
Conciliation
Contact Personne Ressource
Réflexions plurielles professionnelles

Prévention

Module de sensibilisation
Module de formation (base, communication, stéréotypes, vieillissement cognitif difficile, juridique, entrée en maison de repos, etc.)
Conférence
Ciné-débat
Théâtre-action
Atelier question & moi
Ateliers de réflexions éthiques

Quelques chiffres

Chiffres clés 2021



Contacts entrants (*)	2021	2020	2019
Nombre appels « maltraitance »	2436	2165	2007
Autres	1812	1892	1176
Erreurs,….	190	144	131
Total	**4438**	**4201**	**3318**

(*) 0800, téléphones, mails, courriers

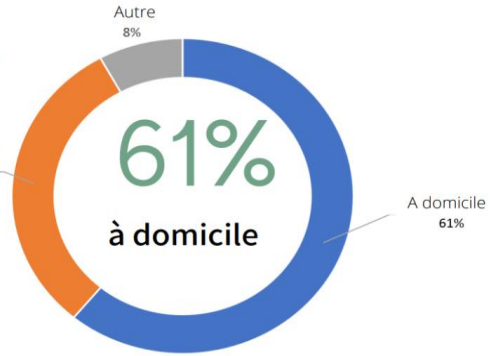
Prévention	2021	2020	2019
Actions	186	157	228
Personnes	4214	2680	7592

846 dossiers de situations de maltraitance en 2020
826 dossiers de situations de maltraitance en 2021

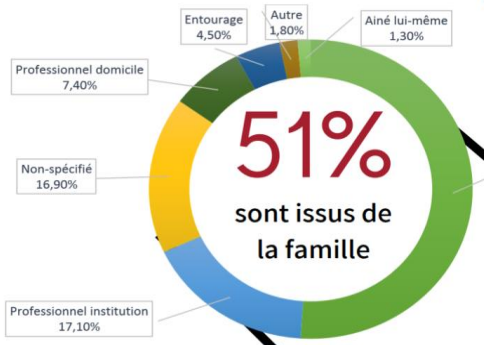
Internet	2021	2020	2019
Visiteurs	12287	11397	10030

En 2021, la maltraitance...
Où ça se passe ? Qui est concerné ?

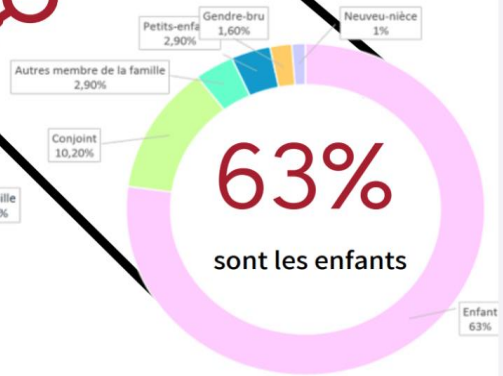
Répartition des lieux de situation de maltraitance

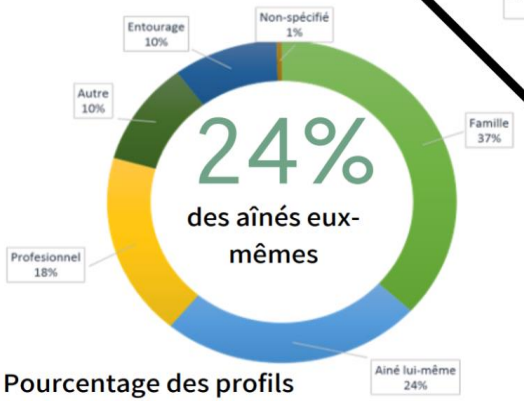


Répartition des auteurs désignés



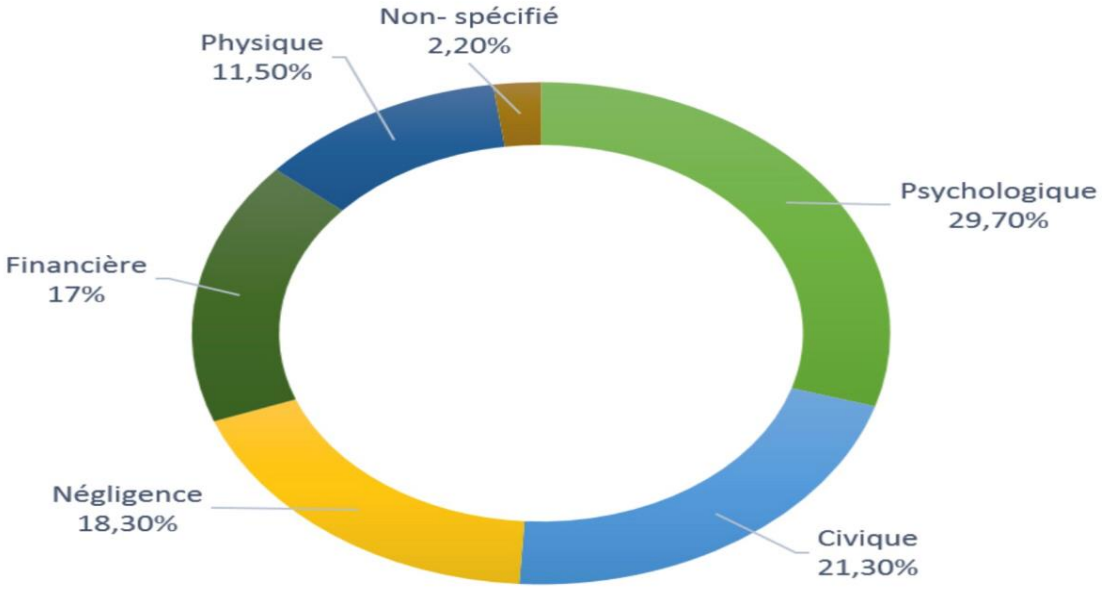
Focus sur les 51% issus de la famille





Pourcentage des profils des premiers appels

En 2021, la maltraitance… Quelles sont les formes les plus fréquentes ?



Quelles leçons tirer de la crise ?

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

0800 30 330

Diversité de pratiques et relecture de la maltraitance…

Témoignages d'aînés

« Pourquoi je ne peux pas sortir de ma chambre et aller me promener dans le jardin comme je l'ai toujours fait ? »

« J'ai plus le courage de me battre si je ne peux plus voir personne »

« Il n'y a plus d'activités prévues en maison de repos. Je me demande si je vais pouvoir encore marcher quand tout sera fini. Si je tiens le coup… »

« Je vis seul chez moi mais j'ai besoin d'aide pour les repas et mon ménage mais la société qui venait avant est fermée »

« Quand je vais faire les courses, on me regarde de travers parce que je suis une personne âgée »

« Comme je ne peux pas sortir faire un tour dans le parc, alors je fais le tour de ma chambre »

« Avant, je m'occupais de mes petits-enfants après l'école. Ils me réclament, ils ne comprennent pas pourquoi je ne viens plus, ils pensent que je ne les aime plus… »

« La dame est venue comme d'habitude m'apporter les courses mais cette fois-ci elle est partie tout de suite… je n'ai même pas pu la remercier ou lui demander comment elle va »

Témoignages de professionnels

« Nous avons été maltraitants…
Mais comment aurions-nous pu faire autrement ? »

« Parfois, je n'ai plus le courage de me battre »

« Je suis aide-soignante, j'étais stressée et j'ai voulu faire une toilette seule, la personne est tombée… je m'en veux terriblement. Est-ce de la maltraitance ? »

« Il a des gens qui frappaient à leur porte mais on ne pouvait pas leur ouvrir…»

« Je suis médecin coordinateur dans une maison de repos. Certains médecins traitant ne veulent plus venir d'autres n'ont plus le temps, je dois donc assumer toutes les visites mais ce n'est humainement pas possible… »

« J'ai reçu des menaces de mon voisin car je suis infirmière et il a peur d'être contaminé »

« Je dois enfermer les personnes dans leur chambre. Nous sommes obligés pour leur santé !
J'ai l'impression de faire l'inverse de ce que je fais d'habitude. Où est le sens ? »

« On n'a pas eu le choix… »

Témoignages de proches

« Je voudrais voir ma maman qui est en maison de repos, sans moi elle est perdue »

« Est-ce je peux encore aller voir mes parents qui vivent à la campagne ? Avant, j'allais toutes les semaines faire le ménage pour les aider »

« Je vis avec mon épouse qui a besoin d'aide quotidienne. Certains des services qui venaient avant ne peuvent plus venir. Comment vais-je faire ? »

« Mon mari était indifférent, maintenant il est violent verbalement. Je ne sais plus quoi faire, j'ai peur »

« Ma maman est désorientée, je lui rendais visite tous les jours et je l'aidais pendant ses repas… je me demande si elle comprend pourquoi je ne viens plus »

« Habituellement, j'aime voyager, je parcours le monde et reviens avec des tonnes de souvenirs qui embellissent mon intérieur et comblent ma vie. Aujourd'hui, je me retrouve seule face à moi-même en recherche du sens de tout cela ».

Constats visibles et invisibles

Au-delà des chiffres… Les appels reçus ont changé…

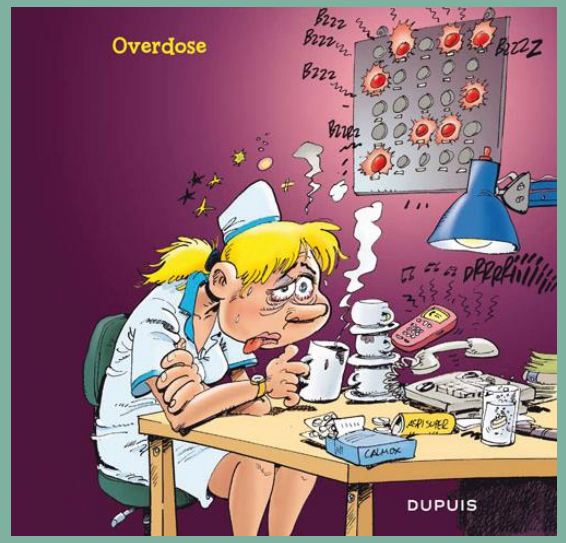
Dès les premières permanences téléphoniques au sein de l'Asbl Respect Seniors, les intervenants psychosociaux ont été confrontés à des **témoignages d'un nouvel ordre.**

- Sentiment de solitude plus pesante
- Isolement accentué (réduction et suppression de visites aux aînés)
- Vécu d'entrave aux libertés individuelles (plus accentué en institution)
- Inquiétude des familles sur la façon dont leur proche était pris en charge
- Dilemme de culpabilité au sein des familles, au sein des soignants
- Usure et fatigue de certains intervenants (agressivité, abus, négligence)
- Épuisement accru des soignants (agressivité, abus, négligence)
- Situation de santé mentale (stress, angoisse …)
- …

Constat général

Les soignants ont été pris en tenaille entre leurs valeurs, celle de l'institution, les priorités données par la société et une réalité imprévisible, indicible et violente qui les laissait démunis.

Leurs valeurs sont parfois devenues invisibles au bénéfice d'enjeux de protection et de sécurité les laissant perdus, perplexes et en perte de **sens dans leur travail**.



Ces **enjeux** étaient pourtant **éthiques** mais rarement envisagés comme tels.

La maltraitance était omniprésente.

Comment l'agence s'est appropriée la réflexion ?

La crise n'a fait qu'exacerber des enjeux emblématiques préexistants au sein des maisons de repos

⇒ Enjeux individuels VS collectifs

Comment préserver sa singularité lorsqu'elle se fond dans la collectivité ?

Chercher l'équilibre entre l'individu et la collectivité sans que le projet de vie ne se mette en œuvre au détriment de l'un ou de l'autre.

Partir des situations complexes mettant les professionnels en tension voire en souffrance : cheminement indispensable pour **prévenir la maltraitance au sein de la relation**.

L’aîné au centre de l’accompagnement

Dans chaque axe de travail : remettre l'aîné au centre des réflexions.

Constat : écouter le patient, le résident, l’aîné fragilisé face à nous… peut parfois ne plus être une priorité dans la manière que nous avons d’accompagner les aînés.

Comme si le soin prenait le pas sur le “prendre soin”…

Qu’est-ce qui fait que le soin prend le dessus ?

Aujourd’hui, le regard que nous portons sur ces actes dit de maltraitance doit aussi **prendre en considération le contexte d’extrême tension** (craintes, peurs, épuisement, non-reconnaissance, perte de sens, souffrance des soignants…) que l’accompagnement des aînés peut susciter.

Elargissement de la ligne d’écoute

L’Asbl Respect Seniors a souhaité apporter son soutien en **élargissant sa ligne d’écoute pour les professionnels, les familles et, bien entendu, les aînés** qui éprouvaient le besoin de parler, de partager leurs inquiétudes et/ou de se sentir soutenus.

A l’écoute de :
La Rupture de contacts sociaux pour certains aînés
L’Inquiétude des familles
La Souffrance des soignants…

Constats de l'élargissement de notre 0800/30 330

	2019	2020	2021
Appels totaux	3318	4201	4438
Appels non-identifiables	131	144	199
Appels situations de maltraitance	2436	2165	2007
Autres appels	1176	1892	1912
Appels Covid-19	*0*	*593*	*150*

- Les appels pour les situations de maltraitance progressent légèrement mais le nombre de dossiers reste stable
- La progression se fait essentiellement dans les autres appels dont 375 attribuables directement à la situation pandémique

Questionnement Respect Seniors => nouvelles pratiques

=> La Crise a révélé une nécessaire modification de nos pratiques

=> **Nouvelles pratiques à inventer pour chaque public**

Groupes Ressources : **ainés**
Organisation d'un colloque : **tout public**
Séance de prévention et de sensibilisation : **professionnels**
Outil apaiser souffrance : **équipes**

Nouvelle pratique : Groupes ressources

Groupes menés à partir de juin 2020 pour les résidants des maisons de repos de l'ensemble de la Wallonie

Groupes de parole axés sur une philosophie qui permet de se retrouver entre pairs, de partager le quotidien, le destin commun et de mutualiser les ressources et les besoins.

Les objectifs sont :

- de leur permettre de s'exprimer sur leur vécu pendant le confinement et la période de crise par rapport à ce qui a pu être vécu comme maltraitant,
- de partager leurs émotions,
- d'entendre chacun pour qu'ils se sentent reconnus et exister comme citoyen,
- de faire part de leurs besoins et de mutualiser les ressources entre pairs,
- Etc.

« Nos familles pouvaient venir nous voir au travers d'un plexiglas, comme au parloir. Je préférais qu'ils ne viennent pas. C'est trop dur de les voir et de ne pas pouvoir les toucher »

« J'ai un arrière petit-fils que je n'ai pas encore rencontré... J'aimerais tant pouvoir le prendre dans mes bras »

« Comme mon ami et moi n'étions pas au même étage, nous n'avons pas pu nous voir... »

« La communication... Nous n'étions même pas au courant de ce qu'il se passait dans la maison de repos. J'ai été choqué d'apprendre le décès d'une soignante à la télévision »

« Je n'ai pu voir qu'un seul de mes cinq enfants... au parloir...»

Impacts de la pratique

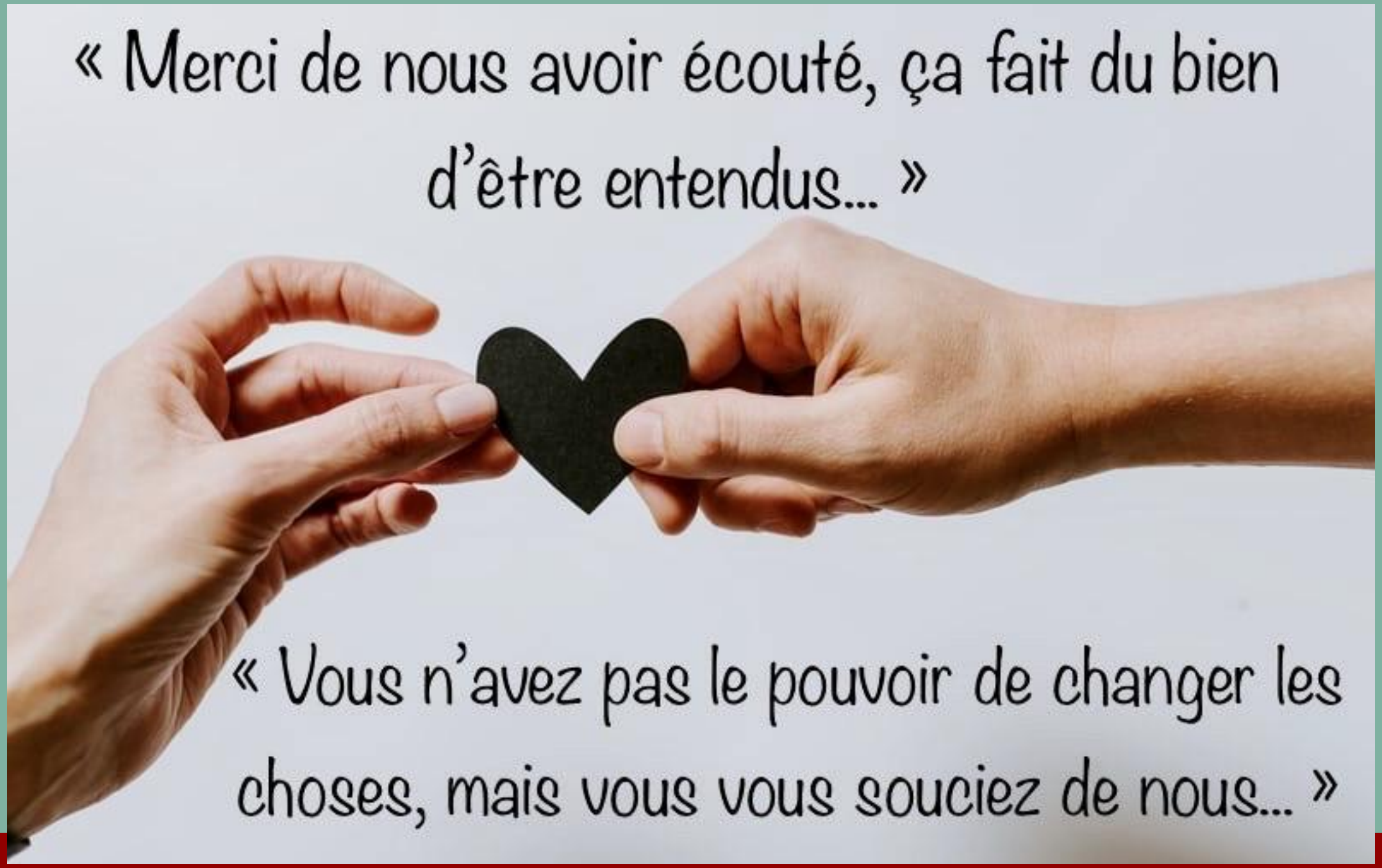
Une pratique qui a inclus les aînés pendant cette période !

⇒ Remettre de l'humanité.

⇒ Entendre leur parole, c'est leur donner une place, c'est les faire exister, c'est les respecter.

⇒ Donner la possibilité aux aînés d'être en lien et à une place d'acteur.

Redonner la parole aux aînés


« Merci de nous avoir écouté, ça fait du bien d'être entendus... »
« Vous n'avez pas le pouvoir de changer les choses, mais vous vous souciez de nous... »

Création d'une nouvelle pratique

Ateliers pour les soignants en souffrance

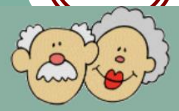
Nouvel outil :
« Apaiser la souffrance éthique »

HERS Ressort
CENTRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE & DE FORMATION CONTINUE
www.ressort.hers.be

HERS
Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

Cet outil, élaboré au moment de la pandémie due au coronavirus, a pour objectif d'apaiser la souffrance éthique qui émerge lorsque les soignants doivent réaliser des actes les obligeant à transgresser voire à renier leurs propres valeurs.

Pourquoi éveiller les soignants et les associer aux défis éthiques ?



Croyances différentes avec la famille

Tensions entre collègues
Conflits de valeurs personnelles

Nouvel outil : *« Apaiser la souffrance éthique »*

HERS Ressort
CENTRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE & DE FORMATION CONTINUE
www.ressort.hers.be

Cet outil, élaboré au moment de la pandémie due au coronavirus, a pour objectif d'apaiser la souffrance éthique qui émerge lorsque les soignants doivent réaliser des actes les obligeant à transgresser voire à renier leurs propres valeurs.

De quelle manière ? *En offrant un support qui aide à structurer la réflexion et qui permet d'identifier les conflits de valeurs, de les nommer, et de mieux comprendre comment ils sont vécus, pour ensuite pouvoir les travailler collectivement de façon plus éclairée. De cette manière, il entend contribuer à ce que les choix – et donc les valeurs qui les sous-tendent – puissent être posés plus en conscience et donc plus sereinement. Par ailleurs, en donnant une meilleure visibilité aux valeurs en tension dans une situation, il permet aux soignants de prendre une décision en tenant compte des valeurs qu'ils souhaitent privilégier, tout en portant le moins possible atteinte aux autres valeurs considérées comme importantes.*

HERS

Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

1 DESCRIPTION DE SITUATIONS DIFFICILES ET ACCUEIL DES ÉMOTIONS

- Avez-vous été confronté(e) à des situations qui vous ont semblé insupportables quand vous les avez vécues ? ou quand un(e) collègue vous les a racontées ?
- Y a-t-il des situations, qui vous ont semblé normales au moment même, mais qui, avec le recul, ne le sont plus si vous y pensez à nouveau ?
- Comment avez-vous vécu ces situations, quelles ont été (ou sont encore) vos émotions ?

2 IDENTIFICATION DES VALEURS EN CONFLIT

- En quoi est-ce que cette situation vous a mis personnellement en difficulté ?
  - Qu'est-ce que vous n'avez pas pu mettre en œuvre, qui est essentiel à vos yeux ?
  - Qu'est-ce qui vous a empêché(e) de faire votre métier comme vous le souhaitez ?
  - Comment pourrait-on nommer les valeurs que vous n'avez pas pu respecter parce que d'autres vous ont été imposées ?

3 PISTES D'ACTIONS

Dans une telle situation, que pouvons-nous faire d'autre ou différemment ?

- Y a-t-il des solutions qui permettent de respecter les différents types de valeurs qui ont été en conflit ?
  - Quels sont les moyens nécessaires pour mettre en place ces solutions ?
- Si de telles solutions ne sont pas possibles, que vous vous trouvez dans une impasse, quelle hiérarchie peut-on établir entre les valeurs qui s'opposent ?
  - Quels sont les moyens nécessaires pour mettre cette hiérarchie en œuvre ?

4 SYNTHÈSE

- Quelles sont les conclusions que vous tirez de cette analyse, pour vous-mêmes et pour l'équipe ?
- Quelles propositions de fonctionnement voulez-vous soumettre à la direction pour l'avenir ?
- A quelles autres personnes ou instances aimeriez-vous relayer ces conclusions ?

POUR TÉLÉCHARGER.
www.ressort.hers.be

Jean-Michel Longneaux, Chantal Meurs, Cédric Duhr, Éric Lemaire, Laurent Lefèbvre, Philippe Wauters, juin 2020.

Mise en ressources Thomas Leroy (CARG-ULB) pour un usage pédagogique.

Impacts de la pratique

- Accompagner la réflexion des intervenants en tenant compte du ressenti et du vécu.
- Leur permettre d'être entendus.
- Aborder la maltraitance autrement, changer de niveau, adopter un regard systémique.
- Questionner les valeurs en tension (enjeux éthiques)
- C'est la mise en lumière des valeurs en tensions et du processus décisionnel qui restitue du sens dans l'exercice de sa profession.
- Construire des nouvelles possibilités en équipe
- Poser des mots sur les maltraitances non-intentionnelles

Pas une éthique d’exception

Les **enjeux réflexifs et éthiques** gagnent à être creusés et partagés pour permettre, aux professionnels de demain et à ceux sur le terrain,
de **penser leurs pratiques**, de mettre en commun les situations difficiles et favoriser un soutien de la souffrance éthique qu’elles occasionnent parfois.

La lutte contre la maltraitance nous concerne tous !

Avant la pandémie et aujourd’hui plus que jamais, elle doit impliquer **l’ensemble de la société** !

Elle ne peut se concevoir sans **la parole des aînés.**
C’est là sans doute la principale leçon que nous devons humblement tirer à ce jour.

Dans les missions de Respect seniors

Nous proposons un accompagnement psychosocial aux **aînés**, **proches** et **professionnels**

Autour de questions relatives au **respect des choix de vie des aînés.**

Un **accompagnement** qui laisse **l'aîné au centre des décisions** qui le concernent.

dont une **pratique psychosociale à destination des professionnels :**

Réflexions plurielles professionnelles

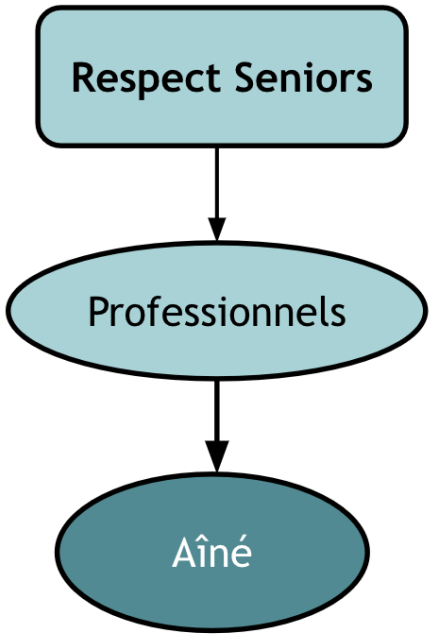
Qui vont permettre, notamment, une **réflexion éthique** autour des pratiques professionnelles.

Réflexions Plurielles Professionnelles

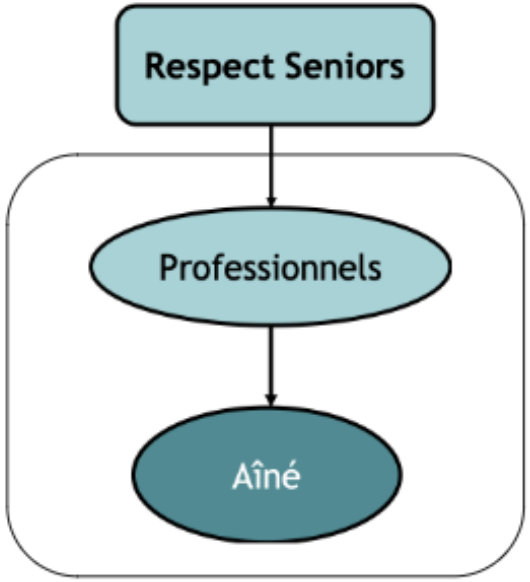
Une pratique qui accompagne les professionnels en difficulté par rapport à une situation de maltraitance

Soutien aux professionnels

Sans entrer en contact avec l'aîné



Aider à donner du sens à la pratique du professionnel dans son positionnement par rapport à son public cible



- Être attentif aux différents éléments du contexte qui déterminent la situation
- Accompagner les professionnels en fonction de leur cadre de référence
- Soutenir les professionnels dans leurs réflexions quant aux valeurs/croyances en jeu dans la situation
- Envisager différentes lectures de la situation
- Mettre en évidence les enjeux relationnels
- Questionner et clarifier la position de l'institution

Des perspectives et des portes à ouvrir

L'agence a rentré un projet à la Fondation Roi Baudoin qui va travailler sur le **projet de vie institutionnel.**

Une démarche **réflexive** et **globale** autour des **valeurs de l'institution** et des **besoins** de chacun des protagonistes (famille, soignants, aînés, direction).

Processus à l'attention des MR/MRS visant à **diminuer le stress chronique des soignants** et à **développer des actions de lutte contre la maltraitance institutionnelle**.

L'agence souhaite **étendre la lutte contre la maltraitance** et la **promotion de la bientraitance** au niveau organisationnel des institutions (et non plus uniquement au niveau relationnel).

Merci de votre attention !

« L'important n'est pas de convaincre, mais de donner à réfléchir »

Bernard Werber