

Cap Familles

Numéro 3 / Juin 2011

Bientraitance

*Pour une prise en charge humaine
et chaleureuse*

PRATIQUE

5 conseils pour
les aidants

www.capretraite.fr


CAP RETRAITE
SERVICE GRATUIT

Villa des Orangers -
avec M. Clément



Le bonheur le plus doux est celui qu'on partage

Jacques Delille

Édito

Savoir son proche âgé bien traité et respecté est primordial pour chacun de nous.

Aujourd'hui, fort heureusement, la prévention de la maltraitance est devenue une véritable cause nationale.

Sensibilisation des professionnels, soutien et écoute aux familles, recommandations de bonnes pratiques, contrôle et suivi des établissements et services médico-sociaux... De nombreuses mesures ont été prises pour renforcer la lutte contre la maltraitance et développer une véritable culture de bientraitance.

Dans son dossier spécial, Cap Retraite répond aux questions que vous vous posez sur ces mesures et sur les moyens de reconnaître et prévenir la maltraitance.

Je vous invite à conserver ce dossier pratique qui vous sera, je l'espère, d'une grande utilité dans l'accompagnement de votre proche.

Bernard Lasry
Directeur de Cap Retraite

CapFamilles

La *Cap Familles* est une lettre d'information destinée aux familles accompagnant une personne âgée. Elle est éditée par Cap Retraite, premier organisme de conseil et d'orientation en maison de retraite, au service des aînés depuis 1994.

Cap Retraite
91 rue du Faubourg Saint Honoré
75 008 Paris
N° Vert 0800 891 491
www.capretraite.fr
SARL au capital de 7623 Euros
RCS Paris B 408 760 023

Sommaire

Dossier Pratique

4

Bientraitance, pour une prise en charge humaine et chaleureuse



Savoir reconnaître la maltraitance

4



Comment agir face à la maltraitance ?

5



Le développement d'une culture de bientraitance

8



La bientraitance dans les maisons de retraite

9

Pratique

5 conseils pour les aidants

Des gestes simples qui font toute la différence

11

Bienveillance,

pour une prise en charge humaine et chaleureuse

La maltraitance aujourd'hui n'est plus un tabou, mais un phénomène combattu et mieux connu. Une véritable prise de conscience s'est opérée dans les mentalités et le bien être de nos aînés est devenu une priorité pour les professionnels de la prise en charge des personnes âgées. Prise en charge et bienveillance sont dorénavant indissociables.

Savoir reconnaître la maltraitance

Qu'est-ce que la maltraitance ?

1 La maltraitance ne recouvre pas que des actes violents, mais également des négligences ou la limitation de la liberté de la personne et la violation de ses droits. La maltraitance peut ainsi être définie comme « **un acte, isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée** ».

Quelles sont les formes de maltraitance ?

Les coups ne sont pas les seules formes de violences. **2** Les **soins brusques sans information ni préparation**, la non satisfaction des besoins physiologiques, le **manque de considération**, un langage irrespectueux ou dévalorisant, l'abus d'autorité ou même l'infantilisation sont aussi des pratiques relevant de la maltraitance.

Le manque de soins de base ou au contraire **l'abus de traitements** sédatifs ou neuroleptiques est une forme de violence médicale.

Les personnes âgées peuvent également être victimes de **violences matérielles et financières**: escroqueries diverses, locaux inadaptés...

Le saviez-vous ?

La **négligence** à l'égard d'une personne vulnérable ne se résume pas aux manquements pratiqués avec la conscience de nuire (abus, abandons...) Elle peut également être passive, lorsqu'elle relève de l'ignorance ou de l'inattention de l'entourage ou des intervenants.

négligence



Comment reconnaître les situations à risque ?

Plusieurs facteurs de risque peuvent favoriser la survenue d'actes de maltraitance. Savoir les reconnaître permet de remédier à la situation pour prévenir un événement indésirable.

Ils peuvent être liés au **profil de la personne âgée** (dépendance, troubles comportementaux, isolement social, fragilité financière ou au contraire patrimoine « attractif »).

Les **conditions de travail des soignants** sont parfois source de stress et augmentent ainsi les risques (manque de formation ou de ressources humaines, surcharge de travail, burn-out, domicile ou locaux inadaptés à la dépendance, matériel insuffisant).

4 Quels sont les signes qui doivent m'alerter ?

Les changements soudains de comportement :

- **méfiance**, peur, calme excessif, apathie ;
- **plaintes** et pleurs inhabituels ;
- **apparence négligée**, manque d'intérêt ;
- **perte d'appétit**, insomnie ;
- **repli sur soi**, perte des liens sociaux ;
- expression d'**idées suicidaires**.

Les troubles physiques ou cognitifs inexpliqués :

- **chutes** à répétition ;
- **traces de blessures** d'origine indéterminée ;
- perte de **poids, incontinence** ;
- diminution de l'**autonomie** ;
- **désorientation** dans le temps et/ou l'espace.

Savoir reconnaître ses difficultés avec le test de Zarit

Pour éviter les situations à risque, mettant l'aidant familial dans une situation de vulnérabilité malgré toute la bonne volonté du monde, il est important que celui-ci **connaisse ses limites**. S'occuper seul de son proche âgé, lorsque l'on manque de préparation et de soutien peut être source de stress. Sans en venir à maltraiter son proche, **on peut avoir du mal à répondre à tous ses besoins et désirs**.

Il est parfois utile de réfléchir à la situation et de voir si l'on n'a pas besoin de répit (aide à domicile, accueil temporaire du proche).

➔ Évaluez la charge de travail en ligne grâce au test de Zarit :

www.capretraite.fr/zarit



Comment agir face à la maltraitance ?

Vers qui me tourner lorsque je fais face à un cas de maltraitance ?

5 Le **Clic** (Centre local d'information et de coordination gérontologique) le plus proche, l'**Agence Régionale de Santé** (ARS, ancienne DDASS) ou le bureau social de votre mairie peuvent être des interlocuteurs aptes à recueillir vos inquiétudes.

Vous pouvez également contacter l'antenne locale de l'association **ALMA France** (Allo Maltraitance des Personnes Agées ou Handicapées).



En savoir plus sur www.capretraite.fr

Retrouvez l'**annuaire des Clic** sur notre site.



Le médecin est-il tenu de signaler les actes de maltraitance ?



Lorsqu'un médecin constate des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique, il doit mettre en œuvre les moyens les plus adéquats pour la protéger.

Bien que le signalement soit **facultatif** pour les personnes tenues au secret médical, le médecin ne doit pas hésiter à informer les autorités compétentes (à savoir le **procureur de la République**). Il doit cependant s'en tenir au **signalement des faits** constatés : il n'a pas le droit de dénoncer leur auteur.

ALMA

ALMA a pour rôle de prévenir la maltraitance envers les personnes âgées et/ou handicapées et d'apporter écoute et conseils.

Un numéro unique a été mis en place pour vous permettre de joindre directement la cellule locale d'écoute la plus proche de votre résidence : 39 77 (de 9:00 à 19:00). Vous y trouverez conseils, orientation et soutien face aux diverses situations de maltraitance, avérées ou potentielles.

→ En savoir plus : www.alma-france.org



Comment porter plainte ?

Pour obtenir réparation d'un préjudice subi et obtenir la condamnation pénale de l'auteur d'un acte de maltraitance, il

7 convient de **porter plainte en se constituant partie civile**.

Vous pouvez porter plainte en vous rendant à la **brigade de gendarmerie** ou au **commissariat de police**.

Vous pouvez également adresser directement votre plainte au **procureur de la République**, en envoyant un courrier au Tribunal de grande instance. Précisez votre état civil, le détail des faits, la description de leur préjudice, le nom de l'auteur présumé (ou déposez plainte contre X), les coordonnées d'éventuels témoins et vos preuves.

À retenir

Le signalement

La loi impose à chacun une **obligation de signalement** des mauvais traitements infligés à une personne âgée (article 434-1 du Code Pénal). S'abstenir de porter secours à une personne en danger peut être sévèrement puni (articles 434-3 et 223-6 du Code Pénal). **Le secret professionnel n'est pas applicable** lorsque la loi autorise et impose la révélation du secret (article 226-14 du Code Pénal).



Le développement d'une culture de bientraitance

Qu'est-ce que la bientraitance ?

8

La bientraitance vise à **promouvoir le bien-être de la personne âgée ou handicapée en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance**. La bientraitance est donc «**une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus**» (*Recommandations de bonne pratique professionnelle, Anesm 2008*).

Ces dernières années, le gouvernement a fait de la lutte contre la maltraitance une véritable priorité. Diverses mesures ont été prises pour développer la bientraitance dans les établissements de santé et les services d'aide à domicile.



ANESM

L'Agence Nationale d'Evaluation Sociale et Médico-Sociale (ANESM) a été créée en 2007 dans le cadre du **Plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance**, afin d'assurer la coordination des mesures prônées par ce plan.

L'ANESM a ainsi deux missions: élaborer et diffuser des **recommandations de bonnes pratiques professionnelles**, et habiliter les organismes qui procèdent à l'évaluation externe des établissements ou services accueillant des personnes fragiles.

Comment les professionnels sont-ils sensibilisés à la bientraitance ?

Les professionnels qui s'occupent et prennent soin des personnes âgées, à l'hôpital, en maison de retraite ou à domicile, bénéficient aujourd'hui de **formations visant à les sensibiliser à la lutte contre la maltraitance**, généralement basées sur les recommandations de l'Anesm.

Ils suivent également dans le cadre de leur diplôme, mais aussi en continue au sein de l'établissement ou du service, diverses **formations sur les personnes âgées, leurs besoins, les pathologies typiques et leurs conséquences sur le comportement**.

9

Bon à savoir

L'Assistance publique – Hôpitaux de Paris a décidé que 2011 serait « l'année des patients et de leurs droits ». Dans ce cadre, l'AP-HP a renforcé ses actions visant à promouvoir la bientraitance (formation, sensibilisation, signalement).



En savoir plus sur www.capretraite.fr/nosoutils

Retrouvez nos dossiers sur **la maltraitance et la bientraitance** sur notre site Internet.

Les professionnels bénéficient-ils d'un soutien ?

Les professionnels en contact permanent avec les personnes âgées dépendantes sont parfois guettés par l'épuisement (burn-out) et le découragement.

Des **groupes de parole** sont aujourd'hui organisés pour permettre aux soignants de parler de leurs difficultés et de les analyser.

A l'hôpital, le médecin du travail ou le psychologue du travail sont à l'écoute des employés.

10 Les Ehpad sont aujourd'hui tenus d'employer **un psychologue**, dont le rôle n'est pas seulement de s'occuper des résidents, mais aussi d'octroyer **un soutien psychologique au personnel de la maison de retraite.**



La philosophie de l'humanité

De plus en plus d'établissements adhèrent à la « philosophie de l'humanité », développée par Yves Gineste et Rosette Marescotti. La méthode de soins Gineste-Marescotti est fondée sur le respect de « l'humanité » de la personne (ces particularités qui lui permettent de se reconnaître comme faisant partie de l'Humanité : la verticalité, le regard échangé, le sourire et le rire...).

La communication entre le soignant et la personne est au cœur du prendre soin. Elle est fondée sur trois piliers principaux : le regard, la parole et le toucher, que le soignant devra apprendre à professionnaliser.

- **Le regard :** les soignants apprennent à regarder le résident. Le regard doit être axial, horizontal et durer longtemps...
- **La parole :** ils sont invités à engager une conversation, attendre une réponse, décrire les gestes réalisés ou les soins prodigués...
- **Le toucher :** on leur recommande aussi de prendre la main de l'ainé et non le saisir par le poignet. Le soignant doit offrir un contact doux et permanent en évitant les zones corporelles sensibles ou douloureuses...

Que font les autorités pour déceler les cas de maltraitance ?

Depuis 2007, les autorités administratives (Agences Régionales de la Santé – qui remplacent la DDASS depuis 2010 – et conseils généraux) exercent une **vigilance accrue** sur les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

En plus des **inspections effectuées en cas de signalement**, les ARS sont aujourd'hui tenues de réaliser des **contrôles inopinés** pour vérifier que les conditions d'installation, d'organisation et de fonctionnement des structures et services d'aide à domicile ne menacent ni ne compromettent la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge.

11

Que font les établissements et services pour améliorer leurs pratiques ?

Les services d'aides à domicile organisent également des **contrôles internes** lors des interventions de leurs agents auprès des personnes âgées.

Les Ehpad, quant à eux, ont l'obligation de procéder, **tous les cinq ans**, à une **auto-évaluation de leurs pratiques**, dont les résultats sont transmis à l'Anesm, ainsi qu'aux ARS et aux conseils généraux. Cette évaluation leur permet de tirer les leçons qui s'imposent et d'améliorer leurs pratiques. Dans les deux ans qui suivent cette procédure, **un organisme habilité par l'Anesm mène une évaluation externe de leur démarche** et recommande, si nécessaire, des améliorations supplémentaires.

12



En savoir plus

Le Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées diffuse également des **guides de gestion des risques de maltraitance à domicile ou en établissement**, permettant de repérer et corriger les situations pouvant être à l'origine de maltraitance.

Ces guides sont remis aux directeurs d'établissements et de services prenant en charge des personnes âgées ou handicapées.

La bientraitance dans les maisons de retraite

13 Quels sont les outils qui favorisent la bientraitance en Ehpad ?

Le souci de bientraitance fait aujourd'hui partie intégrante du **plan d'établissement** de tous les Ehpad.

Lors de l'admission d'un nouveau résident, un **projet de vie individualisé** est élaboré à partir des besoins et des goûts de la personne âgée. Il permet d'affiner la prise en charge en fonction de ses attentes et de ses habitudes.

Un projet de soins est également mis en place dans le but de préserver les capacités du résident et d'adapter la prise en charge médicale à son état de santé physique et psychique.

Un cadre de vie favorisant le bien être

Les conventions tripartites qui ont transformé les maisons de retraite en Ehpad ont également été accompagnées par des changements dans les **normes de sécurité et de confort**. Aujourd'hui, les chambres sont plus spacieuses et les salles à manger conçues de façon à réduire la distance avec les chambres. Des salles de bain individuelles sont prévues dans chaque chambre, préservant l'intimité des résidents. Tout est ainsi fait pour **faciliter les conditions de travail** des employés et améliorer le bien-être des résidents.

En savoir plus sur www.capretraite.fr

Téléchargez gratuitement notre **Guide de l'entrée en maison de retraite**, dans la rubrique **Ressources**.

Quel est le rôle du Conseil de la Vie Sociale ?

14 Le Conseil de la Vie Sociale, aujourd'hui obligatoire dans tous les Ehpad, permet aux résidents et à leurs proches de s'exprimer et de **donner leur avis sur toute question concernant le fonctionnement de l'établissement**. Le CVS est composé au minimum de cinq personnes : deux représentants des résidents, un des familles, un du personnel et un de l'organisme gestionnaire.

Il se réunit au moins trois fois par an pour faire des propositions sur l'organisation intérieure et sur la vie quotidienne. Le projet d'animation par exemple lui est soumis. Le CVS a également son mot à dire lors de la révision du projet de vie de l'établissement.



Comment savoir si la maison de retraite a suffisamment de personnel ?

D'après un rapport de l'ANESM, les Ehpad emploient en moyenne 6 agents (tous postes confondus) pour 10 résidents. Plus l'établissement accueille de personnes dépendantes, c'est-à-dire plus son GMP (GIR moyen pondéré) est élevé, plus il reçoit de moyens pour financer la dépendance et donc plus il peut employer de personnel. Par ailleurs, le gouvernement s'est engagé depuis 2007 dans une politique de recrutements pour augmenter les effectifs dans les Ehpad.

15

Références juridiques

Code de l'action sociale et des familles : Articles L311-4, 313-24, L331-5 et suivants, D116-1 à D116-4

Code pénal : Articles 222-7 à 222-14, 223-3, 223-6, 226-13, 226-14 et 434-3

Retrouvez tous les dossiers pratiques de la Cap familles !

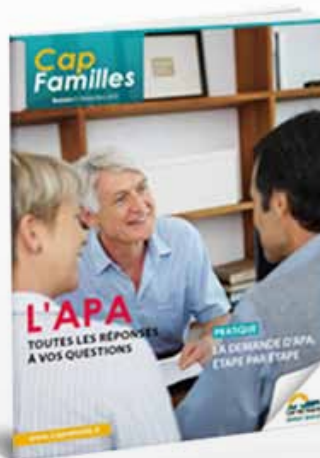
CAP FAMILLES N°1

L'APA, toutes les réponses à vos questions

CAP FAMILLES N°2

L'ASH, 18 questions sur l'Aide Sociale à l'hébergement

➔ Téléchargez nos précédents numéros sur www.capretraite.fr



5 conseils pour les aidants

[Respecter]

le cadre de vie de la personne

Je respecte ses goûts et ses choix

Je préserve ses rythmes et ses habitudes de vie

Je frappe avant d'entrer

Je suis attentif à ses désirs

J'accepte ses propos sans jugement

Je maintiens ses activités sociales

Être Présent, sans s'imposer

► **Échanger** ◀ avec
patience et considération

J'utilise un ton respectueux et chaleureux

Si elle entend mal, je répète calmement

Je respecte son silence, sa tranquillité

Si possible, je fais avec elle et non à sa place

Je l'encourage dans ce qu'elle peut encore faire

Je prends en compte l'évolution de son état

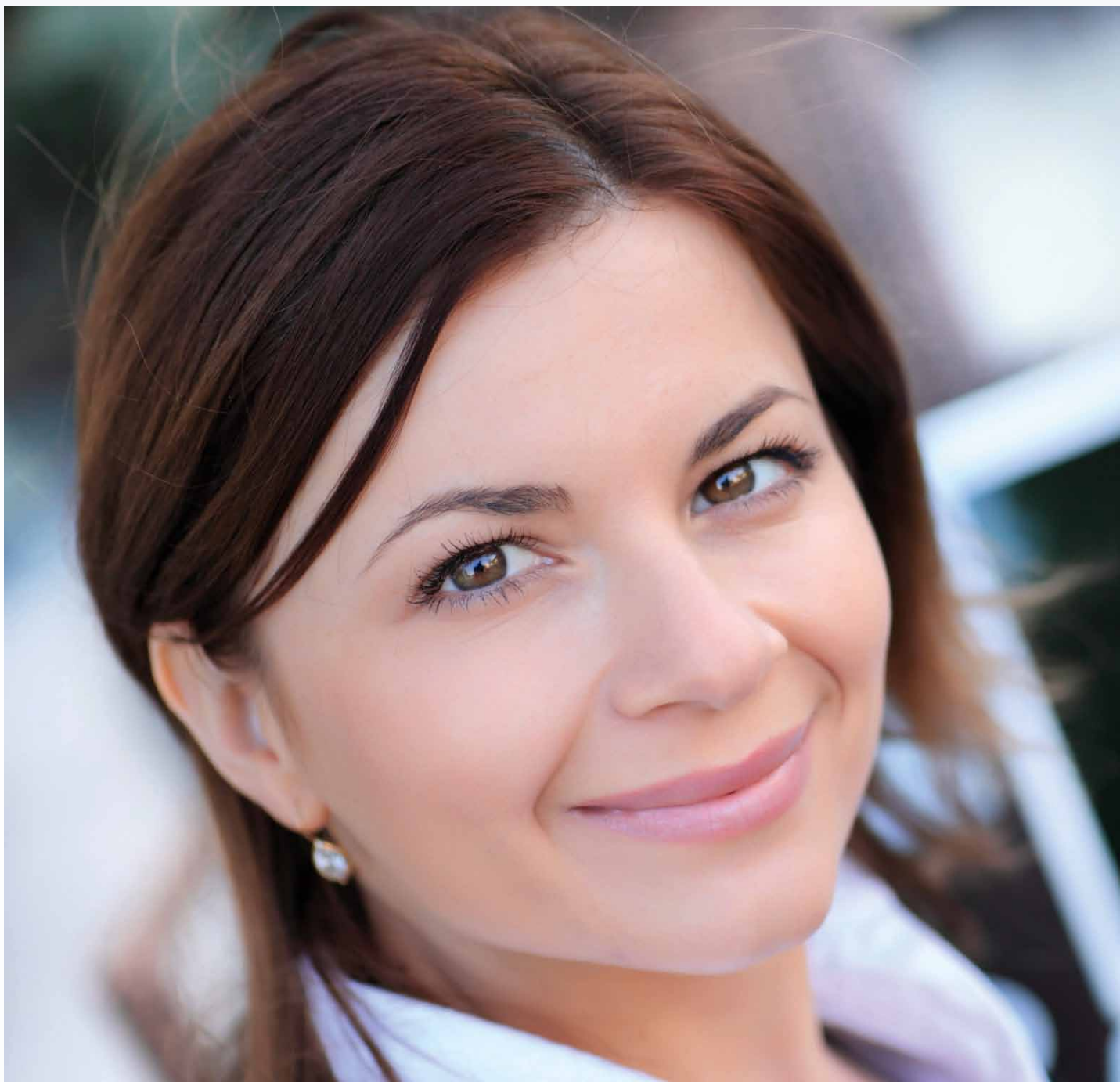
Prendre soin,
sans **REEMPLACER**
la personne

Privilégier une
alimentation plaisir

Je m'adapte à ses goûts et ses habitudes

Je réalise des plats en fonction de ses capacités

Je l'aide à prendre son repas à son rythme



Un service personnalisé dès le premier appel

Un conseiller expérimenté vous accompagne tout au long de vos démarches. Il est à votre écoute pour évaluer vos besoins et trouver la résidence la plus adaptée.

Quelles que soient la pathologie, la durée et l'urgence du séjour, **appelez votre conseiller au**

www.capretraite.fr

 **N° Vert 0800 891 491**


CAP RETRAITE
SERVICE GRATUIT