

2009-2019

Mémorandum Respect Seniors



*En vue des élections législatives, régionales,
communautaires et européennes du 26 mai 2019*

Asbl Respect Seniors

Agence Wallonne de lutte contre
la maltraitance des aînés

2009-2019

Table des matières

RESPECT SENIORS	4
NOS REVENDICATIONS	5
Nos représentations ou quand l'âgisme conduit à de la maltraitance.....	6
Respect Seniors... c'est quoi ?	8
Focus sur les soins et l'organisation de soins.....	10
La justice... avec qui ?	12
La santé mentale n'a pas d'âge	14
Un réseau avec ou sans l'aîné.....	16
REMERCIEMENTS.....	18

« Car c'est notre regard qui enferme souvent les autres dans les plus étroites appartenances et c'est notre regard aussi qui peut les libérer ».

Amin Maalouf (Les Identités meurtrières)

Dix années d'existence...

Une association telle que la nôtre ne peut se suffire d'exister et de fonctionner, elle se doit aussi de faire le point sur ce qu'elle a vécu, constaté et surtout l'exprimer et le raconter.

Notre mémorandum va dans ce sens, quels sont les points qui ont marqué ces dix années de travail, quels sont les obstacles rencontrés et qui sont toujours présents, quelles sont ces difficultés sur lesquelles nous butons et qui entravent notre travail ?

Mais aussi quelle est la place de l'aîné, comment lui permettre de rester ce qu'il est... un ADULTE qui a vieilli.

Notre volonté de bien faire les choses ne suffit plus, d'autres doivent prendre des initiatives, se mobiliser pour ouvrir des voies. Respect Seniors pense essentiellement aux Politiques qui peuvent façonner de nouvelles pistes, répondre à notre appel non pas pour améliorer exclusivement notre fonctionnement, mais principalement pour construire une société où chacun à sa place sans discrimination.

3

Pour réaliser ce document, nous ne nous sommes pas basés essentiellement sur notre expérience, mais aussi sur celles de professionnels et d'aînés. Fin 2018, l'association a réalisé 3 forums consultatifs (Huy, Namur et Ottignies) auxquels étaient conviées toutes personnes intéressées par le respect des aînés. Plus de 100 personnes ont écouté nos constats, réagi et proposé des pistes.

De nos réflexions bonifiées par celles des participants aux trois forums, découlent les constats et revendications que Respect Seniors inscrit dans ce mémorandum et qui s'articulent autour de 6 axes : Les représentations, la communication et la connaissance, l'organisation des soins, le juridique, la santé mentale et le réseau.

Bonne lecture

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

En 2009, l'Asbl Respect Seniors a été créée et reconnue par le Gouvernement Wallon pour devenir l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés. Elle s'appuie sur l'expertise et le travail des associations qui l'ont précédée¹.

En 2011, ce décret est intégré dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

Missions

Les missions de Respect Seniors sont, selon l'article 382 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé :

- Une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit 0800/30.330 ;
- L'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet www.respectseniors.be ;
- L'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance ;
- L'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays.

4

Antennes de Respect Seniors

Respect Seniors est composé de six antennes réparties sur l'ensemble de la Région wallonne de langue française.

Pour en savoir plus www.respectseniors.be



¹ Apam, C.A.P.A.M, Empage, Urgedes, Réseau Libr'âgé.

NOS REVENDICATIONS



« C'est étrange, dès qu'on s'adresse à moi, les gens crient, mon audition est pourtant intacte... »

« Je travaille en maison de repos, le premier mot que j'associe à la vieillesse c'est la dépendance ! »

Constats

- Des représentations antagonistes de la vieillesse coexistent. Les personnes âgées peuvent ainsi être associées aux notions de sagesse, d'expérience, de transmission, de partage actif de valeurs, ou de sénilité... Actuellement, la vision du vieillissement apparaît hélas essentiellement négative, teintée dès le plus jeune âge d'âgisme et de jeunisme.
- L'aîné est et demeure un adulte âgé. Pourtant, il subsiste encore trop souvent de nombreux stéréotypes (âgisme) sous couvert parfois de pseudo bienveillance (on fait à la place de l'autre) ou encore des représentations négatives du vieillissement (on peut vieillir mais en bonne santé).
- L'adulte âgé n'est pas (plus) toujours perçu comme un adulte capable et ceci entraîne une forme de renversement des comportements où l'enfant (devenu adulte) ou le professionnel se permettent de traiter l'aîné comme quelqu'un qui ne sait pas, ne sait plus.
- Une représentation négative où les pertes de mémoire, les grandes dépendances sont omniprésentes et peuvent avoir un impact sur l'accompagnement. Une politique ou encore une certaine pression sociétale prônent un vieillissement actif et en bonne santé.
- Une généralisation parfois abusive mène à des raisonnements où la dépendance (besoin d'aide pour faire) est confondue avec la perte d'autonomie décisionnelle (je décide de ce qui est bon pour l'autre) avec l'idée que si quelqu'un n'est plus en capacité de faire une chose, il n'est du coup plus capable de rien...

Revendications

- Un **travail sur les représentations** du vieillissement dans un axe intergénérationnel dès le plus jeune âge pourrait être générateur de changement.
- Des **projets intergénérationnels** réellement intégrés dans les politiques locales, régionales et nationales pourraient faire évoluer les mentalités.
- Une **systématisation** d'une réflexion sur « le penser plus tôt à plus tard » et sur les déclarations anticipées.
- Pour les professionnels qui côtoient des aînés, une **formation de base** aux aspects spécifiques du vieillissement et à son accompagnement devrait être incorporée dans le cursus de formation.
- L'**intégration** ou plutôt la réintégration des aînés dans les villes et les campagnes grâce à des projets spécifiques comme « Ville amie des aînés » mais aussi par une plus grande intégration de ceux-ci dans la vie sociale et citoyenne.
- Développer les projets des **agents proximité-démence** dans toutes les communes.



Respect Seniors... c'est quoi ?

« Je n'ai plus le droit de regarder mon courrier et mes factures. Est-ce considéré comme de la maltraitance ? »

« Je ne connaissais même pas le service... »

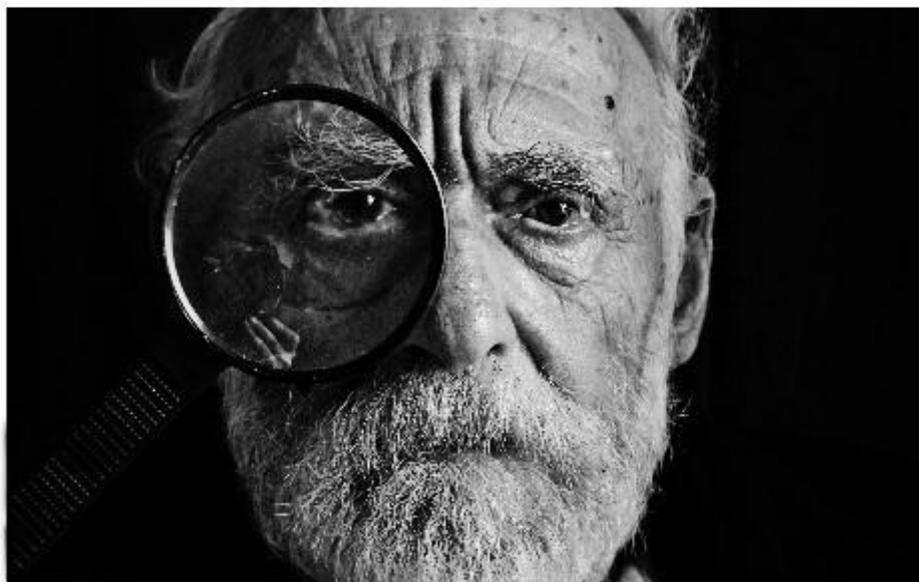
Constats

Respect Seniors existe depuis 2009, pourtant nous constatons encore une méconnaissance de l'association qui se situe à trois niveaux.

- La maltraitance est souvent uniquement associée à de la maltraitance physique. Les maltraitements psychologiques, financiers, civiques et les négligences ne sont pas toujours identifiées. Cette méconnaissance a comme conséquence que les personnes ne se sentent pas nécessairement concernées.
- Si l'organisme est agréé depuis 2009, il ressort également de nos constats que l'association Respect Seniors n'est que peu ou pas connue du grand public. Le manque de médiatisation en est sans doute une des causes.
- Nous sommes souvent perçus comme un service d'urgence ou un service qui peut constater et acter des faits de maltraitance alors que nos missions nous définissent comme un service d'accompagnement psychosocial.

Revendications

- **Adapter le budget** de Respect Seniors à l'évolution des coûts pour lui permettre d'augmenter la visibilité de son action.
- Avoir accès à des **espaces gratuits** pour les campagnes de promotion de la santé en Wallonie.
- Intégrer des modules de **formations spécifiques** en lien avec la maltraitance des aînés dans le parcours de formation des futurs professionnels travaillant avec ceux-ci.
- Aborder la notion de la maltraitance des aînés dans le cadre de la **formation continue** des professionnels.



Focus sur les soins et l'organisation de soins

« J'aurais voulu m'asseoir près de Mme P. quelques minutes car elle me semblait vraiment en souffrance, mais mes collègues me reprocheraient de leur laisser tout le boulot »

« Lorsqu'il n'y a pas assez de professionnels, j'ai l'impression qu'ils me considèrent comme un objet à laver et plus une personne »

Constats

- La formation des futurs soignants se focalise sur les gestes « techniques » plutôt que sur le « prendre soin ».
- L'organisation est souvent pointée comme ne permettant pas de prendre le temps d'entrer en relation, ce qui nous semble vecteur de maltraitance.
- Les représentations que certains professionnels ont de leur métier (je dois soigner, je dois sauver,...) peuvent être déterminantes dans l'apparition de la maltraitance.
- Le droit aux risques (chutes, suivi du traitement, fin de vie, ...) est parfois en opposition avec la finalité de celui qui soigne et qui accompagne.
- Les organismes de contrôle se focalisent essentiellement sur les normes plutôt que sur la qualité de vie.

Revendications

- Intégrer dans les cursus de formation le « **prendre soin** »² et l'**éthique** du soin.
- Privilégier une politique de santé où les maisons de repos et le domicile sont pensés comme des **lieux de vie** plutôt que des lieux de soins.
- Tenir compte de l'**aspect relationnel** dans les normes d'encadrement.
- Les politiques de santé devraient favoriser des **approches multidisciplinaires** et permettre aussi à l'aîné d'être **acteur** de son propre devenir.
- Prendre en considération le **droit aux risques** dans les politiques et organisations de soins (création de comités d'éthique dans les maisons de repos et promotion de déclarations de soins anticipées).
- **Soutenir les professionnels** dans la relation de soin (réunions multidisciplinaires, supervisions, groupes de parole, ...).



² L'attitude du « prendre soin » fait appel à une responsabilité pleine et entière, empreinte de sollicitude et du souci des autres (aspect éthique du soin). L'action de « prendre soin » relève d'activités multiples sur les « nécessités vitales » et inclut, dans une situation de soins, le discernement de la nature des besoins dans leur analyse, leur compréhension et leur réponse (aspect activité de soin : travail nécessaire à la vie).

La justice... avec qui ?

« Ça ne vaut pas la peine d'aller au tribunal. Je serai mort avant que le juge ait pris la décision »

« C'est impensable pour moi de traîner mon fils devant la justice. Une maman ne fait pas ça ! »

« Peut-on décider à ma place de la gestion de mon argent ? »...

Constats

- Les droits fondamentaux des aînés sont souvent bafoués parce que méconnus.
- Des freins concrets empêchent l'aîné de faire respecter ses droits : une justice lente, d'accès difficile et complexe, au coût élevé.
- Respect Seniors perçoit des tensions entre le respect de l'autonomie de l'aîné et le souhait de le protéger. La loi du 17 mars 2013 instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine illustre cette volonté de maintenir au maximum la capacité des individus tout en les protégeant. Sa mise en œuvre ne répond pas toujours à cette philosophie.
- Il existe de « fausses croyances » auprès de l'entourage familial et professionnel, liées à la non-assistance à personne en danger, à l'état de nécessité, à la responsabilité... et qui amènent des comportements inadéquats.
- La réponse judiciaire, telle que le dépôt de plainte, est souvent en décalage avec les besoins des victimes car les situations de maltraitance impliquent de forts enjeux relationnels et émotionnels.

Revendications

- Réaffirmer les **droits fondamentaux des aînés**. L'aîné reste un adulte capable.
- Formaliser l'**accès aux déclarations anticipées** qui permettent de connaître et d'appliquer les volontés de la personne.
- Rendre les permanences juridiques plus accessibles (horaire et localisation) et revoir les conditions d'**accès à l'aide juridique** afin de tenir compte des charges comme le logement et les frais de santé.
- Systématiser l'existence d'un **magistrat de référence** en matière de maltraitance envers les aînés.
- **Conscientiser** les professionnels à **certains aspects juridiques** tels que le secret professionnel, la non-assistance à personne en danger, l'état de nécessité, etc.
- **Augmenter les moyens alloués aux Juges de paix** pour une mise en œuvre de la loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité respectant sa philosophie, à savoir une protection subsidiaire et « sur mesure ».
- Promouvoir les **modes alternatifs de résolution des conflits** tels que la médiation ou la conciliation.



La santé mentale n'a pas d'âge

« J'étais déprimée suite à un décès récent. On m'a donné des médicaments alors que j'aurais préféré en parler... »

« Je suis soignant en maison de repos. Un résident a des comportements qui font peur aux autres. Il crie, se sent observé... On ne sait plus quoi faire ! »

Constats

- Face à la souffrance psychique que rencontrent les aînés, nous constatons qu'il existe trop peu de réponses adaptées tant en institution qu'à domicile.
- Manque ou absence d'équipes mobiles à « initiative spécifique seniors ».
- La surmédication est trop souvent la réponse proposée.
- L'accès au remboursement des séances de psychothérapie est limité pour les plus de 65 ans.
- La souffrance psychique des aînés est banalisée parce que trop de personnes, en ce compris certains aînés, pensent que « comme ils sont vieux », il est normal d'être triste.
- Les maisons de repos se retrouvent de plus en plus avec des personnes souffrant de problématiques psychiatriques alors que les professionnels ne sont pas assez formés.
- La fermeture des lits psychiatriques a un impact important sur l'accompagnement des aînés.
- L'absence de considération des problématiques d'ordre psychologique et de santé mentale entraîne des conséquences importantes dans la prise en charge des aînés et conduit dès lors à des situations de maltraitance.

Revendications

- Favoriser l'accès aux **soins spécialisés** en santé mentale **au-delà de 65 ans**.
- **Formations** pour les professionnels (du secteur institutionnel et du domicile) sur les différentes problématiques de santé mentale et sur les spécificités de la psycho-gériatrie.
- Mise en place d'un **dispositif**, accessible 24h/24, à destination des professionnels confrontés à des situations complexes. Cette structure aurait pour objectif d'orienter, d'informer et de soutenir les professionnels.
- Soutenir les **équipes mobiles** avec davantage d'intervenants en santé mentale se déplaçant au domicile des aînés.
- **Développer les services** de santé mentale avec des connaissances **psycho-gériatriques** et des spécialistes formés.
- Assurer une **continuité dans le parcours de soins** concernant les enjeux liés à la santé mentale.
- Privilégier les **concertations** entre les intervenants, en ce compris le médecin généraliste, acteur central pour faire le lien avec les autres professionnels.
- Proposer un **financement** pour encourager les professionnels à participer davantage aux rencontres entre intervenants.
- Considérer l'avis des **professionnels du domicile/de l'institution** qui sont présents au quotidien auprès des aînés et connaissent leurs habitudes, rythmes...
- Susciter la **réflexion** sur la **réponse médicamenteuse** à la souffrance psychique.



Un réseau avec ou sans l'aîné...

« Plusieurs professionnels de différents secteurs ont vu des comportements maltraitants vis-à-vis de maman mais chacun pensait que l'autre allait réagir ! »

« Quand on ne sait pas de quoi souffrent les résidents, comment voulez-vous bien faire et ne pas être maltraitant ? »

Constats

- Les différents intervenants ne collaborent pas toujours entre eux.
- Le manque de transmissions ou d'informations conduit soit à la répétition d'un même travail soit à l'absence de mobilisation pour un aspect de l'accompagnement.
- Ce qui n'est pas dévolu à un professionnel en particulier ne devient la responsabilité de personne (maltraitance avérée et visible dans laquelle aucune activation des mesures de protection n'est prise).
- Quand les intervenants se concertent, les rencontres ont lieu trop souvent sans l'aîné.
- Le maintien à domicile est parfois sous-tendu par des logiques financières plutôt que par l'intérêt du bénéficiaire.
- Les seniors sont en demande d'un accompagnement à domicile mais les services sont débordés et manquent de financement.
- L'absence de continuité entre les soins à domicile et la transition vers une admission en institution est encore trop souvent présente.
- Le réseau peut parfois être vécu comme extrêmement intrusif par l'aîné ou tout « aidant proche ». Ce dernier ne se sent pas toujours inclus dans les accompagnements.

Revendications

- Renforcer la **coordination du réseau** pour répertorier les demandes, les cibler, éviter les interprétations, combler les manques.
- Systématiser les **réunions pluridisciplinaires** au niveau des maisons de repos.
- **Laisser l'aîné au centre** des décisions qui le concernent. Si toutefois il n'est pas présent, s'interroger sur les informations qu'il souhaite partager.
- Maintenir les **cliniques de concertation** et les **plateformes** qui permettent aux intervenants de partager leurs questions, leurs fonctionnements et leurs réalités.
- Assurer une meilleure **continuité** entre les services (institution – domicile).
- Construire une logique de **partenariat** entre services / intervenants visant un travail de réseau intégré et collaboratif.
- Mettre en œuvre des **cahiers relais** permettant une transition entre le domicile et la maison de repos ainsi que des **cahiers de liaison** entre le domicile et l'hôpital.
- Augmenter l'**offre de services** dans les aides à domicile de manière urgente afin d'absorber le nombre croissant de demandes.



REMERCIEMENTS

Ce mémorandum n'aurait pu voir le jour sans les 10 années de fonctionnement de notre association, mais aussi grâce à la participation et la motivation d'une équipe dynamique forte de toute son expérience, de ses apprentissages, de ses difficultés et de son envie de mener à bien les missions qui nous incombent.

Merci au groupe de travail qui a su transcender l'ensemble des informations recueillies et réaliser ce livret. Merci donc à Amélie, Céline, Claire B, Claire D, Dominique, Evelyne, Johanne, Laurence, Mélanie, Pascale et Sophie.

Toute notre considération à la centaine de personnes (professionnels et aînés) qui ont participé avec enthousiasme et authenticité à nos trois forums en 2018. Merci pour votre regard et pour vos apports qui ont réellement enrichi notre réflexion.

Mémorandum de l'Asbl Respect Seniors

Editeur responsable :

Président de l'Asbl, Nicolas Berg.

Square Arthur Masson, 1 boîte 2

5000 Namur

Rédaction :

L'équipe de Respect Seniors

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

Respect Seniors est composé de six antennes réparties sur l'ensemble de la Région wallonne de langue française.



20

Retrouvez-nous dans les médias sociaux



 Vers le site

