

sommaire

TÉMOIGNAGES :

Maltraitance familiale

page 2

DOSSIER :

La prévention des risques

page 4

Entre excès de suspicion et négligence

page 5

ALMA 81

Bilan de l'activité 2001

L'éthique d'alma France

page 7

"Qê bē escouto, bē respon"

"qui écoute bien, répond bien"

"d'un coup
d'épée, en Z"

ZORRO est arrivé...eh ! eh !

Fraudait-il passer au fil de l'épée tous les maltraitants et autres négligents ?

Fraudait-il d'un coup d'épée, en z évidemment, abattre les masques de la violence dans les institutions ? Car c'est cela que souvent nous percevons comme demande dans certains appels... Mais nous ne sommes pas ZORRO...

Au-delà de la simplicité apparente de la demande : "faites cesser immédiatement la condition ignominieuse de cette personne" apparaît la complexité de la vie...

Derrière la douleur ou la révolte se glisse le millefeuille banal d'un quotidien singulier puis choquant et ainsi se pose la question : Comment en est-on arrivé là ? Démission progressive, ... compromis hasardeux, ... manque de disponibilité ou de courage, ... éloignement ... Et déjà la culpabilité pointe sous l'accusation.

Et déjà d'anciens conflits qu'on croyait éteints resurgissent. Et déjà la victime devient consentante, non par identification à l'agresseur, mais par crainte d'être définitivement laissée pour compte. Et déjà les excuses fusent expliquant les négligences

Tout n'est peut-être pas noir ! Tout n'est sûrement pas rose ! La personne âgée va continuer, la plupart du temps, à vivre là.

Alors le manichéisme auquel Zorro répond si bien, n'a pas sa place ici.

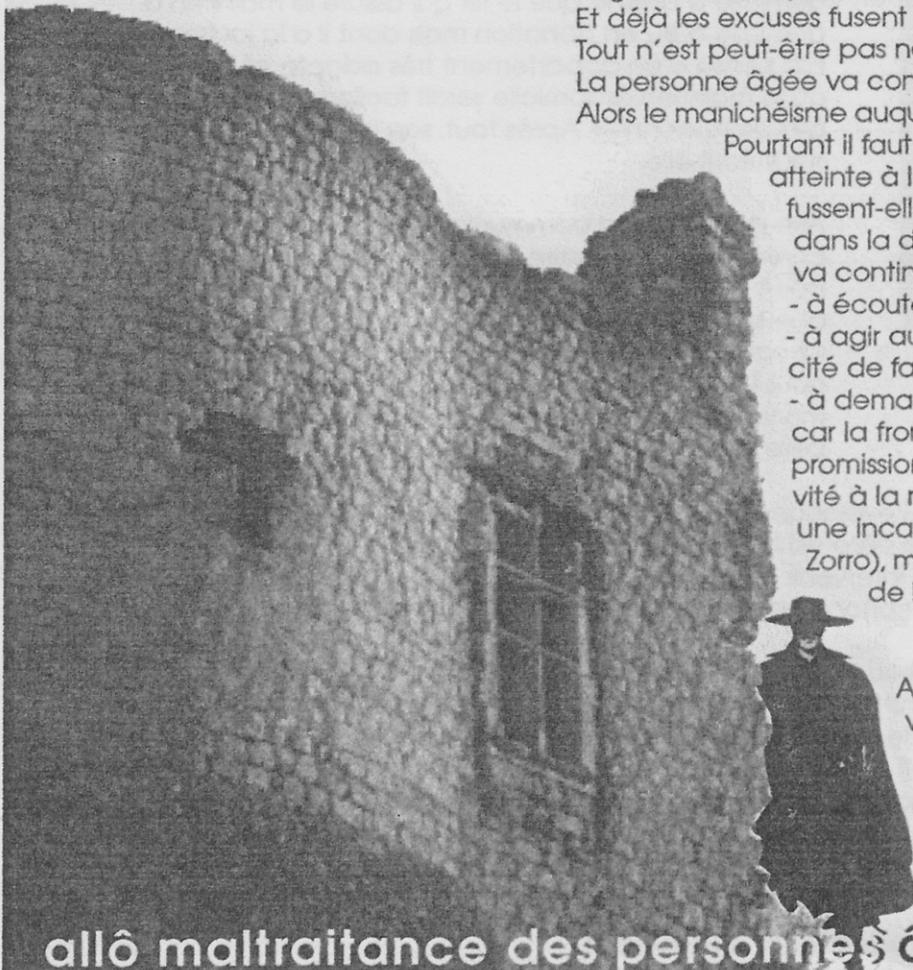
Pourtant il faut que cesse tout acte qui dégrade et porte atteinte à l'intégrité, il faut que le droit des personnes, fussent-elles âgées, dépendantes, vulnérables, à vieillir dans la dignité soit préservé, respecté. Alors Alma 81 va continuer

- à écouter ce qui est blessures et extrême souffrance
- à agir auprès des personnes et institutions en capacité de faire cesser
- à demander à chacun d'être et de rester vigilant car la frontière est fragile qui va du déni à la compromission ... de l'ignorance au mépris ... de la passivité à la maltraitance... Et ceci s'entend non comme une incantation morale et supérieure (toujours pas Zorro), mais comme une humble contribution, issue de l'expérience, à un lien social plus fraternel.

Ainsi dit Fr.Villon : " Tant crie-t-on Noël qu'il vient. " Espérons.

J PINEAU
Président d'Alma 81

allô maltraitance des personnes âgées : 05.63.43.69.92



“ t é m o i
g n a g e ”

M. D. vit à son domicile. Il a 90 ans. Il est dépendant et a des problèmes de communication. C'est un de ses 7 enfants qui assure le maintien à domicile, avec l'aide d'une aide ménagère et des soins infirmiers, sans oublier le médecin traitant.



*Un face à face
où rien n'est épargné ...*

Une partie de la famille (3 filles) habite le Canada. L'une de ses trois filles, S. envoie un mail à Alma France qui le transmet à l'antenne du Tarn. Le père est seul une bonne partie de la journée (4 heures) et trop dépendant pour s'hydrater, en plein mois d'août. La fille qui a vu son père durant l'été s'inquiète et voudrait le voir quitter son domicile d'origine que le fils qui assure le maintien à domicile a eu en donation mais dont il a la jouissance. Elle pense à un appartement très adapté et bien situé où le maintien à domicile serait facilement assuré par des professionnels. Après tout, son père a les moyens, nous écrit-elle.

Afin de faciliter la communication, nous entrons en contact avec un autre de ses frères, J., qui a le même point de vue qu'elle. Cependant, au départ, il pense que son père devrait aller en institution. C'est mieux pour lui car son frère ne s'occupe pas de lui. Le lendemain nous l'avons à nouveau au téléphone. Il a eu une communication avec sa sœur. Finalement, il pense que son père devrait occuper son appartement.

Entre temps, la ville de Toulouse est victime de l'explosion de l'usine chimique. Le père habite cette ville. Le fils, C. " fait déclarer l'appartement insalubre " et le père est hospitalisé. Mais, d'après J, c'est faux. Nous voyons dans cette hospitalisation la possibilité de faire intervenir les services sociaux hospitaliers. J. effectue un signalement et nous avons également un contact téléphonique avec l'hôpital. L'affaire est prise en charge.

Quelque temps plus tard, nous avons de nouveau le fils, J. au téléphone, afin de connaître l'évolution de la situation. Le père est en maison de retraite, dans l'Aude ! Quelle surprise. Le fils nous explique le déroulement des faits. Nous comprenons mal pourquoi l'Aude, mais ce n'est pas lui qui a choisi. À présent, il veut mettre son père sous tutelle - une histoire d'argent ?. Il veut également " le prendre à son domicile ", ce qui n'avait jamais été envisagé jusqu'à présent, à notre connaissance.

Un entretien téléphonique avec les services sociaux hospitaliers nous permet d'y voir plus clair. L'état du père rend le maintien à domicile sans soutien familial sous le toit, très difficile, voire impossible. Personne - au moment des entretiens - n'a exprimé le désir d'accueillir son père à son domicile et le frère aidant, C. épuisé

CHARTRE
DES DROITS ET LIBERTÉS
DE LA PERSONNE
ÂGÉE DÉPENDANTE

ARTICLE 1 :

"Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie."

et occupant toujours un logement inadapté depuis l'explosion, ne peut plus assurer le maintien à domicile. Les services sociaux envisagent avec la fratrie le placement, il semble que le père ne puisse être consulté. Mais les services sociaux ne prennent pas la responsabilité de choisir un établissement lorsque les familles ne sont pas démunies au point de ne pouvoir agir. Chacun, en France, c'est-à-dire 4 des 7 enfants, peut alors commencer ses recherches.

"quand conflits familiaux et intérêts personnels entrent en jeu"

Une des filles habite l'Aude. Un de ses beaux-parents a été en maison de retraite près de chez elle et justement une place se libère. Il est alors facile d'imaginer la suite.

Nous apprenons, par ailleurs, que les services sociaux, face à la complexité des rapports familiaux (conflits) et à l'impossibilité de M. D. de gérer ses biens, ont entamé une procédure de protection des biens (mise sous tutelle).

On voit bien dans cette situation combien respecter la Charte des Droits et Libertés des Personnes Agées Dépendantes est parfois difficile, surtout quand conflits familiaux et intérêts personnels entrent en jeu. Qui, dans ce récit, a, à un moment, pensé au désir du père ? Qui lui a demandé son avis, malgré les difficultés de communication, le peu de cohérence que pourrait, peut-être avoir sa réponse ? Visiblement peu de monde mais nous n'avons sans doute pas tous les éléments.

Débat :

Adressez-nous vos témoignages. Ils seront publiés avec la garantie de l'anonymat. Ils contribueront à la prise de conscience nécessaire à l'émergence dans la prise en charge de la dépendance de la bientraitance dont nous pouvons espérer un jour pouvoir bénéficier.

Peut-on, même si la bonne réponse est évidente, ne pas poser la question du choix de mode de vie à une personne dont ce mode de vie est en jeu, et quelque soit son niveau de cohérence, de dépendance et de désir ? Peut-on avoir la certitude qu'une personne désorientée donnera toujours une réponse inadaptée ? Une réponse incohérente ne présente-t-elle aucun intérêt ? Un désir qu'on ne puisse pas respecter doit-il pour autant être ignoré ? Au-delà, la personne qui est au centre du débat peut-elle en être écarté, pourquoi ?

Voici quelques questions que l'on peut se poser lorsqu'on est confronté à la décision du placement d'un parent et lorsqu'on est tenté de ne pas lui demander son avis.

Évidemment, ce genre de considération ne facilite pas la prise d'une décision déjà difficile à assumer...

partenaire de la lettre d'alma 81

La lettre d'alma 81

a pour objectif de promouvoir

la bientraitance

dans la prise en charge

des personnes âgées vulnérables.

Elle est diffusée auprès des institutions,

organismes, associations et particuliers.

Forcément plus solidaires.



UMT - Mutualité Tarnaise

202 avenue de Pélissier - 81018 Albi Cedex 9

Tél. 05 63 48 20 20 - Fax 05 63 48 20 58

www.umat81.fr

Des mesures simples pour prévenir les risques de maltraitance

Dans la relation de dépendance, plutôt que de vouloir modifier le comportement de l'Aidant, il serait nécessaire de diminuer la vulnérabilité de l'Aidé en renforçant ses droits.

Pour favoriser une prise en charge bienveillante, deux voies d'accès sont possibles :

La première est de former l'aidant à celle-ci et de l'informer sur les risques de sa conduite de dérapage sur les nombreuses plaques d'abus de pouvoir qu'il rencontrera dans l'aide à l'accomplissement des gestes de la vie quotidienne.

Cette voie concerne plus particulièrement la formation des aidants professionnels. Mais la formation n'est pas la panacée car elle ne garantit pas la bienveillance. D'une part parce que les situations de maltraitement mettent en cause toutes les fonctions : des soignants aux médecins ou aux chefs d'établissements. D'autre part de nombreux soignants sans qualification se révèlent être souvent de remarquables soignants aux qualités humaines exemplaires. Enfin elle ne concerne pas les aidants familiaux qui ne peuvent bénéficier de formations spécifiques à la prise en charge de leurs parents.

La seconde voie serait de diminuer la vulnérabilité de l'Aidé. Rendu plus fort, sa relation de dépendance sera dans un rapport moins inégal donc porteur de moins de risques.

Mais comment augmenter les moyens de défense qui viennent à manquer au grand vieillard ? Depuis longtemps, la Loi protège ses biens grâce aux mesures tutélaires. Depuis peu, elle lui a accordé une spécificité pour protéger sa vulnérabilité : " si tu me fais mal,

gare au bâton ! ". Mais comment s'en servir quand celui-ci a été rangé dans la remise et que, en présence de déficiences physiques ou psychiques, on est cloué au lit ?

Et quand bien même je pourrais le prendre, comment le brandir à l'encontre de mon fils ou de ma fille ?

La personne âgée dépendante n'est donc toujours pas à l'abri des risques de maltraitance. Risque majoré si elle est isolée qu'elle vive à domicile ou en institution.

Malgré l'évolution sociale qui met à mal le respect de la personne et de l'autorité, la bonne vieille méthode qui, dans la cour de récréation, faisait que le plus grand protégeait le plus faible serait une piste à débayer.

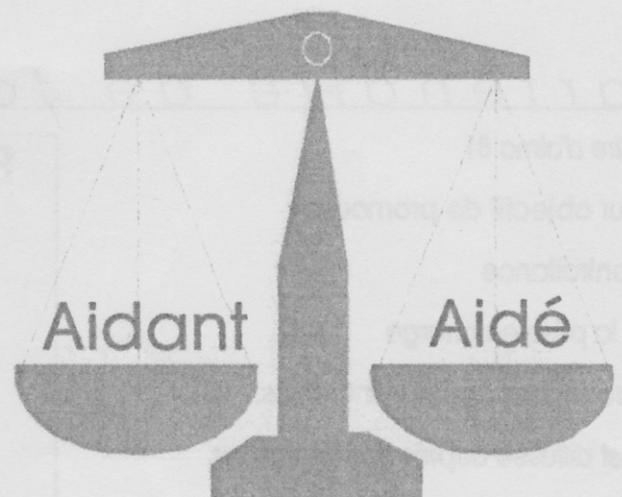
La solidarité sociale est l'assurance bienveillance à la vieillesse dépendante.

En l'absence de manifestations publiques qui témoigneraient de cette prise de conscience collective sur les risques à venir, une politique de prévention pourraient être rapidement mise en œuvre :

À l'attribution de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) pourraient s'adjoindre des mesures simples et peu coûteuses :

- une information à la personne elle-même sur ses droits et à l'application de ses droits ;
- une information à toutes les personnes, aidants familiaux ou professionnels, qui prendraient en charge la personne, sur les textes en vigueur et les recommandations concernant la prise en charge et la protection de la personne ;
- une mise en place d'un réseau de proximité de solidarité auprès des personnes dépendantes isolées à partir des structures ou des acteurs existants mais indépendant des structures ou des acteurs assurant la prise en charge de la personne ;
- une surveillance régulière de celle-ci.

R CALLENS



Le CODERPA du Bas-Rhin a effectué en 1995 une enquête auprès des médecins généralistes, des assistantes sociales et des infirmières à domicile de ce département, à propos de la question de la maltraitance.

Un médecin, intervenant comme médecin du travail auprès du personnel de maison de retraite, écrit " les ratios de personnel dans certains établissements, c'est de la maltraitance programmée ". On ne peut pas faire l'impasse sur cette remarque quand on parle des bonnes et des mauvaises pratiques dans les institutions ...

Un personnel maltraité risque d'être maltraitant ;

La progression vers une meilleure adéquation entre les soins requis et les capacités effectives à les délivrer, lèverait une hypothèque pesante. En fait, cette hypothèque concerne pratiquement tous les établissements. Or, tous ne sont pas maltraitants, loin de là. Et dans une équipe, tous ne sont pas maltraitants non plus.

C'est-à-dire qu'il ne suffit de désigner l'insuffisance de personnel comme cause de maltraitance. Il s'agit certes d'un facteur de risque mais qui ne suffit pas à lui seul à expliquer le phénomène ...

Il faut souligner la nécessité d'un bon encadrement pour ces équipes confrontées à des tâches lourdes, répétitives et éprouvantes psychiquement. " si vous voulez avoir des malades bien soignés, soignez vos soignants " disait le philosophe Jacques Dufresnes lors de l'ouverture du congrès de gérontologie de Montréal en 1990.

Soigner les équipes c'est, entre autre, mettre à leur tête de bons chefs - directeur, médecin, cadre infirmier - porteurs de compétences et d'éthique.

Si les chefs sont comparables aux officiers, les projets de soins et les projets de vies dont les stratégies d'établissements. ... Il est certain que dès que l'on s'entend sur ce qu'il y a à faire, il y a de fortes chances que les déviations et les errances régressent ;

La rédaction des projets de soins par les équipes, est un facteur considérable de progression.

Le repérage des points forts et des points faibles met en lumière l'ensemble des pratiques y compris celles qui sont déficientes. Les dysfonctionnements peuvent être analysés et des mesures correctrices appliquées. Bien conduite, l'élaboration d'un projet de soins est un moteur enthousiasmant de progression et par là des risques de maltraitance institutionnelle.

La démarche de projet de soins n'est cependant pas la panacée.

En effet deux travers malheureusement fréquents peuvent être cause de souffrance et de désillusion.



Le premier consiste en un **placage artificiel** d'un projet connu par la direction ou importé de l'extérieur. La non-implication de l'équipe dans la genèse du projet en obère considérablement l'appropriation et la mise en œuvre. Les dysfonctionnements ont peu de chances d'être résolus dans ces circonstances. Le deuxième travers consiste en l'élaboration d'un **projet inaccessible**, car visant un idéal utopique, sans tenir compte des réalités incontournables. Au moment de la mise en application, les soignants éprouvent une désillusion à la mesure de leur investissement.

Comme la stratégie d'une armée de campagne, le projet de soin doit tenir compte des circonstances. A cette condition, il peut y avoir des conquêtes. S'il faut un idéal, il convient que ce soit un idéal réaliste.

Professeur Marc BERTHEL,
Chef de Service, CHU, Strasbourg.
Extraits 2ème journée d'études d'Alma,
Février 2000.

Bilan d'activité 2001 d'Alma 81

De Janvier à Novembre 2001 le maintien opérationnel du centre d'écoute s'est concrétisé par :

- 264 heures de permanences ;
 - plus de 200 messages ;
 - 280 appels, dont 50 % passés par Alma.
 - 140 heures passées au téléphone, soit 53 % du temps de permanence.
- La durée d'un appel est de 7 à 43 minutes.

- la concertation sur le traitement des dossiers double le temps qui a été consacré à l'écoute.
- Une action à mettre en œuvre, le triple.

Alma 81 a ouvert 49 dossiers dont 91 % ont été traités. Les autres sont en cours.

Action d'Alma 81 : (pourcentage rapporté au nombre de dossiers)

- Complément d'information :

- Médecin traitant : 20 %
- à un autre professionnel (IDE, aide ménagère...) : 20 %
- Un membre de la famille (autre que l'appelant) : 10 %
- A la victime lorsqu'elle n'est pas appelée : 2 %

- Consultation CTP :

- Aux services sociaux : 4 %
- Au procureur : 4 %
- Autre (UDAF, juge des tutelles, conciliateur) : 6 %

- Action menée :

- Ecoute : toujours, dans la mesure du possible
- Conseil - orientation : 48 %
- Signalement aux services sociaux : 24 %



Libre propos

Ni idéale, ni obscure, cette période de la vie où l'on est vieux.

A quoi bon se voiler la face ou niveler ce qui est rugueux ? Je ne parle pas de la vieillesse mais de l'image que l'on en a.

Tantôt personnes âgées, tantôt vieillards, octogénaires, 3ème, 4ème âge ou dépendants, tout est bon pour parler de ces personnes en marge de la société, qui n'agissent plus, qu'on ne consulte plus. Comme si vieillir signifiait MOURIR.

C'est faux. Laissez aux gens, car ce sont - encore des personnes comme les autres - le temps de vivre et aussi celui de mourir - le temps venu.

Car c'est le temps de la mort qui vient et non les personnes qui s'en approchent. Sinon, on ne mourrait plus (parler du suicide serait hors de propos).

Pourtant, Simone de Beauvoir dit : " Au fond c'est la vieillesse plutôt que la mort qu'il faudrait opposer à la vie, parce que de la mort on a pu dire qu'elle transformait la vie

en destin, elle ne porte pas atteinte à ce qu'a été une vie ; tandis que la vieillesse, c'est vraiment une espèce de destruction et de dérision même de la vie."

Et donc, on rejette cette idée de mort et l'on tente d'idéaliser cette période de la vie. Par respect ? Par intérêt ? Pour se protéger de l'issue de la vie ? Ou par pudeur ? Peur ? Dégoût ? Pitié ?

Bref, on emploie de doux euphémismes pour parler de ces vieilles personnes.

Et on les appelle retraités ou encore anciens avec l'idée qu'ils ont acquis la sagesse, parfois même seniors.

Mais on ne change pas, avec des mots, la réalité de la vie : dure et douce à la fois, finissant toujours de la même manière.

Tantôt 3ème âge, tantôt seniors. Quand on est vieux, on est tout à la fois. Et surtout, on est ce qu'on veut être. Une personne ne se sait vieille que par ce qu'elle vit et a vécu et ressent mais aussi - surtout - par le regard que l'on porte sur elle.

Il faut savoir appeler les choses par ce qu'elles sont. La vieillesse, c'est quand on est vieux. Ni plus, ni moins. A la fois bonification et inconvénients. Maturité et inquiétude.

Tout comme avant le bébé, in utero ou extra-utérin, il n'y a rien ou peu de chose, on pourrait et cela a existé dénigrer cette période de la vie où l'on est si peu.

Mais finalement, la vieillesse, la jeunesse et le reste, n'est-ce pas du pareil au même ? Vivant, ignorant, impuissant, n'est-ce pas la condition de l'homme ?

Oui, donc.

La vieillesse, c'est indéniablement la dernière partie de la vie, mais c'est la vie.

NB : il n'est pas nécessaire d'avoir l'expérience de quelque chose pour en parler, c'est pourquoi, même si d'aucun dira que je suis vieille, je me permet d'écrire ces lignes.

Nadège MOGUEN-BOUDET

L'éthique d'Alma France

Valeurs à défendre

- Alma s'engage à respecter le choix et le désir des personnes âgées
- Alma adhère à la Charte des Droits et Libertés des Personnes Agées dépendantes.
- Les noms des personnes ou d'institutions sont soumis à une confidentialité stricte.
- Alma observe une stricte neutralité.
- Alma ne conseille pas les appelants dans le choix d'une institution, mais les oriente vers l'organisme susceptible de le faire.

Conduites à tenir

- Alma propose un service d'écoute, d'orientation et de conseil à titre gratuit
- Alma ne se substitue à aucun service administratif, social ou médical existant
- Alma à la suite d'appels, conforte le dossier, informe les services sociaux, médicaux, administratifs compétents de suites à donner, mais Alma ne porte pas plainte à la place d'un appelant.

Méthode d'intervention

Les objectifs d'Alma, fondés sur les valeurs à défendre et les conduites à tenir, peuvent être atteints par :

- la mise en place en France (et éventuellement hors de la métropole) d'un réseau d'écoute des signalements de la maltraitance envers les personnes âgées,
 - le développement d'une évaluation permanente en partant des données du réseau, des recherches sur ce thème, en faisant connaître et en publiant les résultats de cette recherche,
 - le développement de la communication avec les médias et la presse professionnelles
 - la formation des écoutants, au sein de chaque antenne et, à leur demande, celle des acteurs professionnels des domaines sanitaire, médical et social,
 - La mise en place de modalités de prévention de la maltraitance et de défense des isolés, des exclus et des plus faibles parmi les personnes âgées.



en parler autour de soi, c'est déjà agir

APPEL à cotisation

Cotisation :

50 fr ou 7,70 euro.

Abonnement à la Lettre :

30 fr ou 4,70 euro.

POUR UNE VIEILLESSE BIEN TRAITÉE

En devenant adhérent d'Alma 81 vous contribuerez à la prise de conscience aujourd'hui nécessaire de protéger la personne âgée vulnérable.

Nom, prénom: _____

Adresse : _____

Peux-tu simplement m'écouter ?

Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me donner des conseils, tu n'as pas fait ce que je te demandais.

Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me dire pourquoi je ne devais pas ressentir cela, tu bafoues mes sentiments.

Quand je te demande de m'écouter et que tu sens que tu dois faire quelque chose pour résoudre mon problème, tu m'as fait défaut aussi étrange que cela puisse paraître.

Écoute !

Tout ce que je te demande, c'est que tu m'écoutes. Non que tu parles ou que tu fasses quelque chose ; je te demande uniquement de m'écouter.

Les conseils sont bon marché, pour six francs, j'aurais dans le même

journal le courrier du cœur et l'horoscope.

Je peux agir par moi-même, je ne suis pas sans ressources, peut-être un peu découragé et troublé, mais pas sans ressources.

Quand tu fais quelque chose pour moi, que je peux et ai besoin de faire moi-même tu contribues à ma peur et à ma faiblesse.

Mais quand tu acceptes comme un simple fait ce que je ressens (peu importe la rationalité), je peux arrêter de te convaincre, et je peux essayer de commencer à comprendre ce qu'il y a derrière ces sentiments irrationnels. Lorsque ce sera clair, les réponses deviendront évidentes et je n'aurai pas besoin de conseils.

Même les émotions absurdes ont un sens quand on comprend ce qu'il y a derrière.

Peut-être est-ce pour cela que la prière marche parfois, pour quelques personnes, car Dieu ne parle pas. Il ne donne pas de conseils et n'essaie pas d'arranger les choses. Il ne fait qu'écouter et te laisse résoudre les problèmes par toi-même.

Alors s'il te plaît, écoute-moi et entends-moi seulement.

Et si tu veux parler, attends juste un instant et je t'écouterai.

Auteur anonyme

"Quand l'opinion publique sera indignée ..."

Depuis de nombreuses années, de nombreuses femmes subissent des violences conjugales ; pourtant aujourd'hui encore combien n'osent pas porter plaintes de peur d'être jugées avant même d'être, à juste titre, considérées comme des victimes ?

Depuis de nombreuses années, de nombreux enfants subissent des violences physiques et sexuelles ; pourtant aujourd'hui encore, et devenus adultes, combien osent parler écrasés encore par ce carcan de peur et de honte ? Combien d'années a-t-il fallu à la conscience collective pour commencer à en parler et à la condamner ?

Depuis de nombreuses années, de nombreuses personnes âgées et dépendantes subissent des maltraitances familiales ou professionnelles ; pourtant aujourd'hui encore ...

... seules quelques personnes ou associations isolées lèvent le voile risquant ainsi de se voir critiquer, juger et blâmer.

Mais l'évolution des mentalités peut faire espérer que de plus en plus, les victimes

auront moins besoin de courage pour se plaindre. Quand le droit est exprimé haut et fort par l'ensemble d'un groupe, il est plus facile pour ses éléments les plus faibles de s'en référer pour faire valoir les leurs.

Femmes et enfants qui subissent des violences peuvent trouver à un moment de leur vie la *résilience*, le rebond nécessaire à réclamer justice.

Une personne âgée dépendante, non. Sauf si d'autres témoignent à leur place. Il n'appartient pas à une association comme Alma de devoir le faire seule. C'est du devoir et de l'intérêt de tous. Quand bien même le refuser, chaque adulte fort, aujourd'hui, peut devenir, en vieillissant, vulnérable.

La conscience collective n'exprime que timidement et que trop rarement une soli-



darité nécessaire à faire basculer le droit du plus fort.

La bientraitance familiale et professionnelle est bien réelle partout. Elle ne doit pas pour autant faire occulter les actes de maltraitance. Au contraire. Elle doit être une conscience et une pratique toujours prête à se remettre en cause elle-même afin de pouvoir également remettre en cause les autres pratiques maltraitantes.

RC