

La prévention de la maltraitance dans les établissements médico-sociaux : un tabou difficile à lever

Autor(en): **Nicole, Anne-Marie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : revue spécialisée**

Band (Jahr): **1 (2009)**

Heft 2: **La protection de l'adulte : impact du nouveau droit sur le quotidien des EMS**

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-813881>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

La prévention de la maltraitance dans les établissements médico-sociaux

Un tabou difficile à lever

Assurance qualité, soins palliatifs, respect de l'autonomie et de la dignité des personnes, travail interdisciplinaire ... Les établissements médico-sociaux multiplient les actions et les démarches visant à améliorer sans cesse les soins et l'accompagnement des personnes âgées. Malgré cela, les faits récemment révélés d'actes de violence infligés à des résidents d'une institution zurichoise, ont montré que les établissements ne sont pas à l'abri des dérapages. Dès lors, comment prévenir la maltraitance?

Anne-Marie Nicole

«Nous avons été rattrapés par l'actualité», constate Thierry Collaud, membre de la Commission d'éthique du canton de Neuchâtel, laquelle vient de publier, après une réflexion entamée il y a plusieurs mois déjà, des recommandations en matière de qualité de vie dans les établissements pour personnes âgées et de prévention de la maltraitance. «Toute institution, toute activité soignante est à risque, pour différentes raisons. Il y a des actes intolérables, qui sont vécus difficilement par des résidents, mais aussi par des collaborateurs. Notre intention n'est cependant pas de montrer du doigt les institutions. Nous voulons susciter un débat constructif, ouvrir des pistes de réflexion et surtout créer une dynamique positive.»

Pour ce faire, la Commission d'éthique a proposé aux responsables des EMS du canton une rencontre d'échanges et de discussion en ce début mai. L'objectif plus général est de sensibiliser l'opinion publique, de favoriser les espaces de parole, de briser le silence, mais aussi, plus concrètement, d'encourager les initiatives pour un meilleur système de recueil des témoignages et de gestion des plaintes.

Un défi ambitieux

Vouloir thématiser la problématique de la maltraitance est un défi ambitieux. En effet, outre le tabou tenace qui entoure le sujet, il est difficile d'arriver à objectiver des représentations généralement subjectives, voire culturelles, de la maltraitance – où commence-t-elle, quand un acte est-il considéré comme mauvais traitement? Sa définition est toute relative, liée à un contexte, une époque, une culture... Mais surtout, ceux qui devraient l'être ne se sentent pas concernés par la question. Thierry Collaud, qui est médecin, mais aussi théologien et éthicien, constate que les professionnels des EMS qu'il rencontre dans les cours de formation continue qu'il dispense, n'abordent pas spontanément la question de la maltraitance. «Le mot 'maltraitance' est violent, il fait peur. Dès lors, la maltraitance, c'est toujours le fait de l'autre», commente pour sa part Delphine Roulet Schwab, professeure à la Haute Ecole de la Santé La Source, à Lausanne, et membre d'Alter Ego, l'association pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées (lire l'encadré).

Suite aux actes de violence commis envers des résidents âgés à Zurich, en ce début d'année 2009, de nombreux articles de presse ont mis en cause les conditions de travail difficiles, le faible niveau de qualification, le manque d'effectifs, les métiers dévalorisés, les institutions trop grandes – ou au contraire trop petites... Quand bien même la grande majorité des cas de maltraitance se déroulent à domicile, les établissements médico-sociaux sont très exposés à la critique; ils deviennent des boucs émissaires. S'ils mettent en place le cadre nécessaire – culture d'entreprise, organisation du travail, encadrement du personnel, formations, etc. – pour garantir les bonnes pratiques et la qualité des prestations, il semble en revanche qu'ils aient peu recours aux ressources à disposition qui permettraient d'éliminer – en tous les cas de diminuer – les facteurs de risque de maltraitance. Pourquoi?



La prévention de la maltraitance commence peut-être dans le regard que notre société porte sur la vieillesse.

Enquête dans les EMS

C'est ce qu'aimerait comprendre l'association Alter Ego, au travers d'un projet de recherche* qu'elle souhaite lancer au sein des EMS et des autres institutions d'aide et de soins de Suisse romande. Cette recherche sera menée par Delphine Roulet Schwab. Le financement du projet n'est pas encore entièrement assuré, mais son objectif est de comprendre «l'invisibilité de la problématique», le pourquoi du décalage entre les besoins de prévention de la maltraitance dans les institutions accueillant des personnes âgées et la faible utilisation qui est faite des ressources et moyens à disposition. D'ailleurs, Delphine Roulet Schwab va œuvrer en terrain bien connu, elle qui vient de soutenir avec succès sa thèse de doctorat en psychologie intitulée «Dialectique entre facteurs de risque de maltraitance et ressources protectrices. Analyse de situations de couples âgés dans le contexte d'aide et de soins à domicile».

Créée il y a plus de six ans, l'association Alter Ego s'étonne en effet du peu de sollicitation des outils qu'elle propose, tels que la

permanence téléphonique, les groupes de référence ou le dispositif d'intervention en institution (lire l'encadré), alors que des besoins de prévention ont été exprimés, directement ou indirectement. L'objectif de la recherche est aussi de comprendre quelles représentations les publics concernés ont de la maltraitance, que ce soient les professionnels, les personnes âgées, leurs proches, le grand public ou les autorités, et comment tous appréhendent la notion de bientraitance.

«La bientraitance n'est pas simplement le contraire de maltraitance», avertit Delphine Roulet Schwab, pour qui d'ailleurs le terme de bientraitance est aujourd'hui galvaudé et fourre-tout. «Il ne suffit pas de ne pas maltraiter pour bien traiter! Encore faut-il prendre la peine de chercher à savoir ce que veut la personne âgée. Elle est un partenaire et non un pion que l'on déplace à volonté. La bientraitance, c'est réfléchir à la meilleure démarche à adopter et à l'actualiser sans cesse en fonction du contexte et de son évolution. Le contraire de bientraitance serait donc plutôt ri-



L'énergie naturelle

Grande action navigation:
www.ramseier.ch



eau de Fleidi naturelle

www.ramseier.ch

gidité et standardisation... » Alors que pour certains la maltraitance en EMS commence par la chambre à deux lits, la représentante d'Alter Ego ne partage pas entièrement cette vision. «Un établissement qui doit tenir compte de certaines réalités, peut fort bien les communiquer et les expliquer à la personne et à ses proches. L'important est que la personne âgée et son entourage soient inclus dans le processus de décision et que des solutions puissent être négociées avec eux. Ensuite, il ne faut pas oublier que les valeurs et les attentes de la personne ne sont pas nécessairement les mêmes que celles de l'institution ou de l'idée qu'elle peut s'en faire. Ainsi, certaines personnes âgées préfèrent par exemple partager leur chambre.»

Et comme le relève une professionnelle, la prévention de la maltraitance commence peut-être dans le regard que notre société porte sur la vieillesse...

* «Perceptions de la maltraitance des personnes âgées et des besoins en matière de prévention chez les responsables d'institutions d'aide et de soins de Suisse romande»

De la maltraitance

Selon la formulation généralement admise par l'OMS, on entend par maltraitance tout acte ou omission commis envers une personne, et qui porte atteinte à sa vie, à son intégrité corporelle ou psychique, à sa liberté, ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité, ou qui nuit à sa sécurité financière. La classification internationale fait habituellement la distinction entre violences physiques et psychologiques, les abus financiers (vols, extorsion de fonds, héritage anticipé...), les maltraitements médicaux (manque de soins, non soulagement de la douleur, privation de médicaments...) et les violations des droits civiques. Elle fait également la différence entre négligences actives (notamment privation des aides indispensables à la vie quotidienne avec intention de nuire, hygiène déplorable, abandon, mise en danger) et négligences passives (oubli, manque de prise en compte des besoins sans intention de nuire).

Alter Ego

L'association Alter Ego est née en 2002, de la volonté de professionnels de l'action médico-sociale de Suisse romande d'agir pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées. Structure à but non lucratif et non subventionnée par la collectivité publique, elle compte parmi ses membres, issus des différents cantons romands, des associations cantonales et régionales d'aide et de soins à domicile, des associations d'EMS, ainsi que des représentants des milieux académiques et de défense des intérêts des aînés.

Alter Ego a pour objectifs de prévenir la maltraitance envers les personnes âgées, de promouvoir la dignité et le respect des aînés au sein de la société, de soutenir les victimes et leur entourage, d'informer et de former le grand public et les professionnels, et de favoriser la coordination entre professionnels. Dans cette optique, elle propose un certain nombre de prestations, à commencer par une permanence téléphonique qui peut servir de relais auprès des organismes compétents pour agir. Elle s'inspire du modèle mis en place par le réseau ALMA France (Allo Maltraitance) et le professeur Robert Hugonot. Les représentants de l'association interviennent également de façon régulière dans des cadres divers afin d'informer les différents publics – bénévoles, retraités, familles, grand public...

Alter Ego propose également des dispositifs de formation destinés à sensibiliser les professionnels de l'action médico-sociale et leur faire prendre conscience de la problématique de la maltraitance. Outre les modules de sensibilisation d'une durée de 3 heures qui se déroulent généralement intra-muros, Alter Ego organise une «Formation de multiplicateurs». L'objectif de cette formation est de développer des compétences pour prévenir la maltraitance en formant des «multiplicateurs», c'est-à-dire des personnes ressources au sein de l'institution, capables d'améliorer la détection précoce des situations, l'aide et l'orientation aux personnes âgées.

La prestation de formation est renforcée par la constitution de groupes de référence régionaux. Il s'agit de groupes pluridisciplinaires, composés d'experts des champs médical, social, juridique, éthique et associatif – pour permettre d'aborder des situations dans toutes leurs dimensions – qui offrent des consultations confidentielles et gratuites aux professionnels confrontés à des situations de maltraitance complexes. Enfin, l'Unité de recherche et d'intervention en gérontologie de l'Université de Lausanne (UNIGER), propose, en collaboration avec Alter Ego, un dispositif d'intervention en institution destiné à des équipes confrontées à la question de la maltraitance et axé sur la recherche commune de solutions alternatives à la violence.

Si Alter Ego est une association très présente dans les cantons de Vaud et de Genève, son action est encore timide dans les autres cantons. Elle dispose d'une antenne au Tessin et en Valais, et vient de renforcer sa structure dans le Jura, avec une permanence téléphonique, des cours de formation et un groupe de référence pour venir en aide aux professionnels. Alter Ego n'a pas encore trouvé d'écho en Suisse allemande.

www.alter-ego.ch