

Travail social

Tensions pour les proches dans l'accompagnement des personnes âgées



Congrès annuel ASPS du 28.10.2020
Barbara Baumeister et Fiona Gisler

Agenda

- Résultats de l'étude :
Protection dans l'accompagnement des personnes âgées à domicile
- Résultats de l'étude :
Tensions dans la prise en charge stationnaire de personnes âgées
- Conclusion

Protection dans l'accompagnement des personnes âgées à domicile

Quelles circonstances peuvent générer de la violence dans la vieillesse ?

- Dépendance mutuelle
- Capacités cognitives limitées
- Manque de soutien et isolement
- Dysharmonie et relation conflictuelle
- La violence dans les relations de soins est souvent interactive et conduit à l'implication de violence mutuelle

« En cas de surmenage, l'aide peut se transformer en violence »
(Hirsch, 2010)

Interviews avec les assistants et assistés

Qualité des relations

- valoriser
- accomplir un devoir
- poser des limites
- besoin d'aide mutuelle



Assistants et assistés s'expriment

Quatre qualités relationnelles

- Valoriser
« *J'ai beaucoup reçu, à présent je suis heureux de donner à mon tour* »
- Accomplir un devoir
« *Je l'ai toujours aidée. Que me reste-t-il à présent ?* »
- Poser des limites
« *Je n'ai guère reçu de reconnaissance. Pourquoi devrais-je me sacrifier à présent ?* »
- Besoin d'aide mutuelle
« *Je t'aide et j'ai besoin de ton aide.* »

Enchevêtrement intergénérationnel : *soins et accompagnement insuffisamment assurés*

Partenariat et développement d'un trouble démentiel : *conflit se manifeste à travers des changements induits par la maladie*

Conflits dans la fratrie liés à l'accompagnement et au financement : *Conflit en dehors du cadre de l'accompagnement*

Proximité sociale et exploitation financière : *accompagnement non affecté; limitation financière*

Isolement social et voisinage : *voisinage se sent dérangé ou menacé par le comportement de la personne âgée*

Autonomie d'action et besoin de protection : *plus grande autonomie possible avec protection simultanée*

Conclusion

- Si des intérêts financiers font l'objet d'un conflit, les plaintes émanent directement des personnes concernées ou financièrement défavorisées.
- Dans les cas de dépendance mutuelle et de systèmes familiaux isolés, les abus restent longtemps cachés.
- Les différentes qualités relationnelles permettent de tirer des conclusions sur les motifs qui poussent à accepter l'accompagnement (accomplissement d'un devoir, maintien du système et reconnaissance) et donc aussi sur le risque d'une escalade.
- Souvent, les proches ne sont pas suffisamment conscients de leurs besoins et limites. Le défi pour les professionnels est de faire accepter leur aide.
- Besoin d'accompagnement psycho-social : les consultations prospectives qui accompagnent le système à plus long terme revêtent une importance capitale.

Tensions dans la prise en charge stationnaire des personnes âgées : contenu exposé

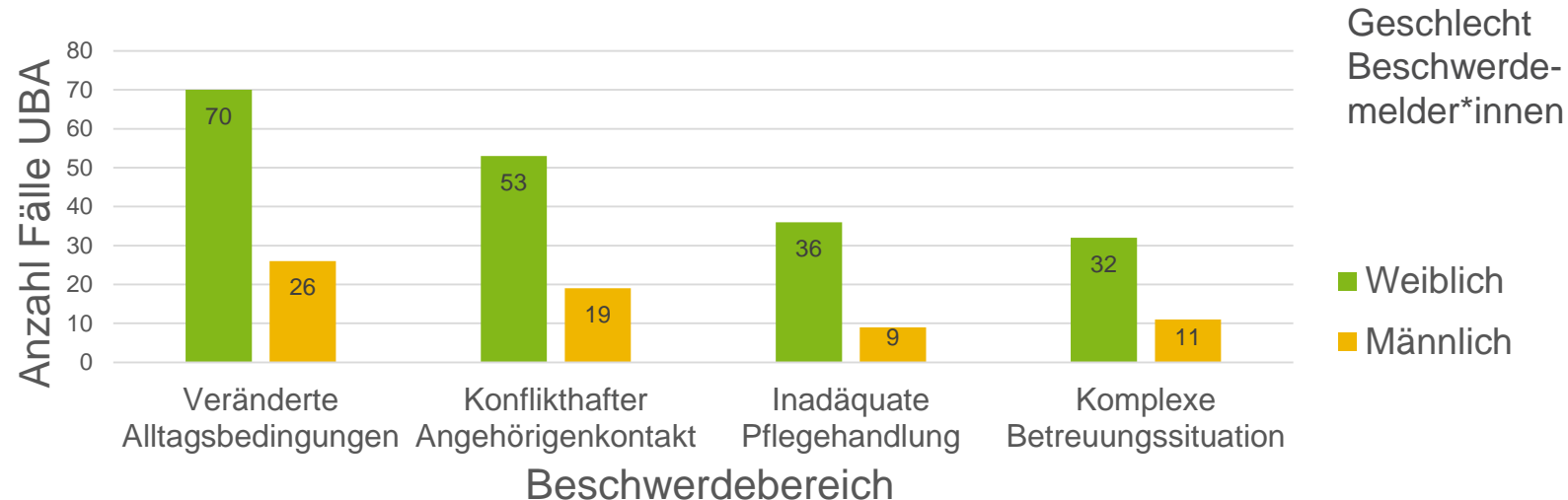
- Etude : approches de la recherche
- Analyse des dossiers : domaines de plainte et tensions
- Analyse institutionnelle : répartition des plaintes et formes juridiques
- Conclusion : lutter contre les abus

Etude : deux approches de la recherche

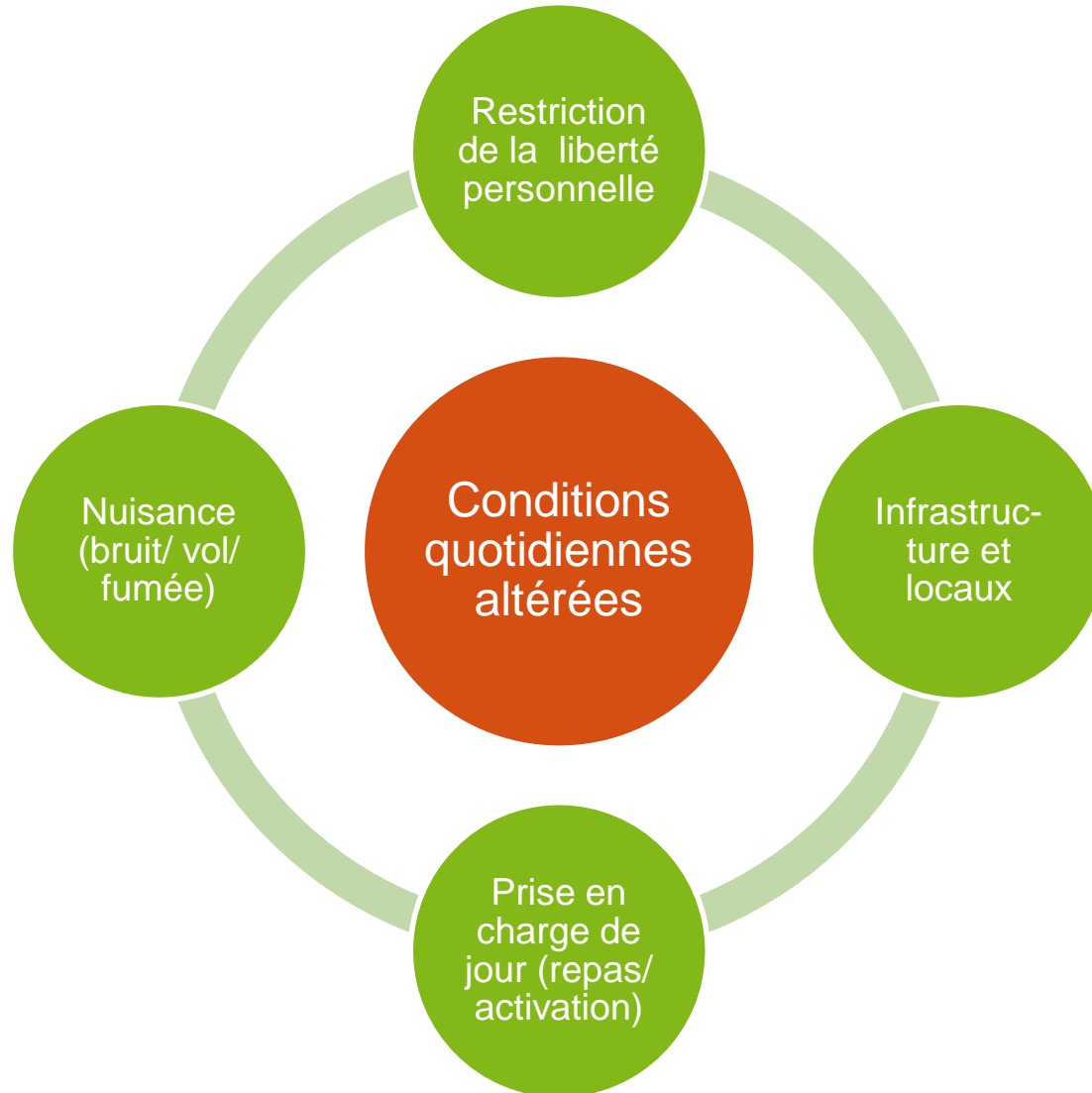
- Analyse de tous les dossiers de plainte
 - traitement assuré par les collaborateurs de la commission spécialisée de l'UBA Zurich/Schaffhouse (2012 à 2017)
 - se rapportent aux personnes âgées en milieu stationnaire
- Comparaison des institutions impliquées
 - par cas de plainte
 - d'après différents chiffres clés de la banque de données SOMED (statistique des institutions médico-sociales de l'Office fédéral de la statistique)

Analyse des dossiers : quatre domaines de plainte et plaignant-e-s

- 259 cas de plainte → quatre domaines de plainte
 - Conditions quotidiennes altérées (97 cas)
 - Contact conflictuel avec les proches (73 cas)
 - Soins inadéquats (46 cas)
 - Prise en charge complexe (43 cas)

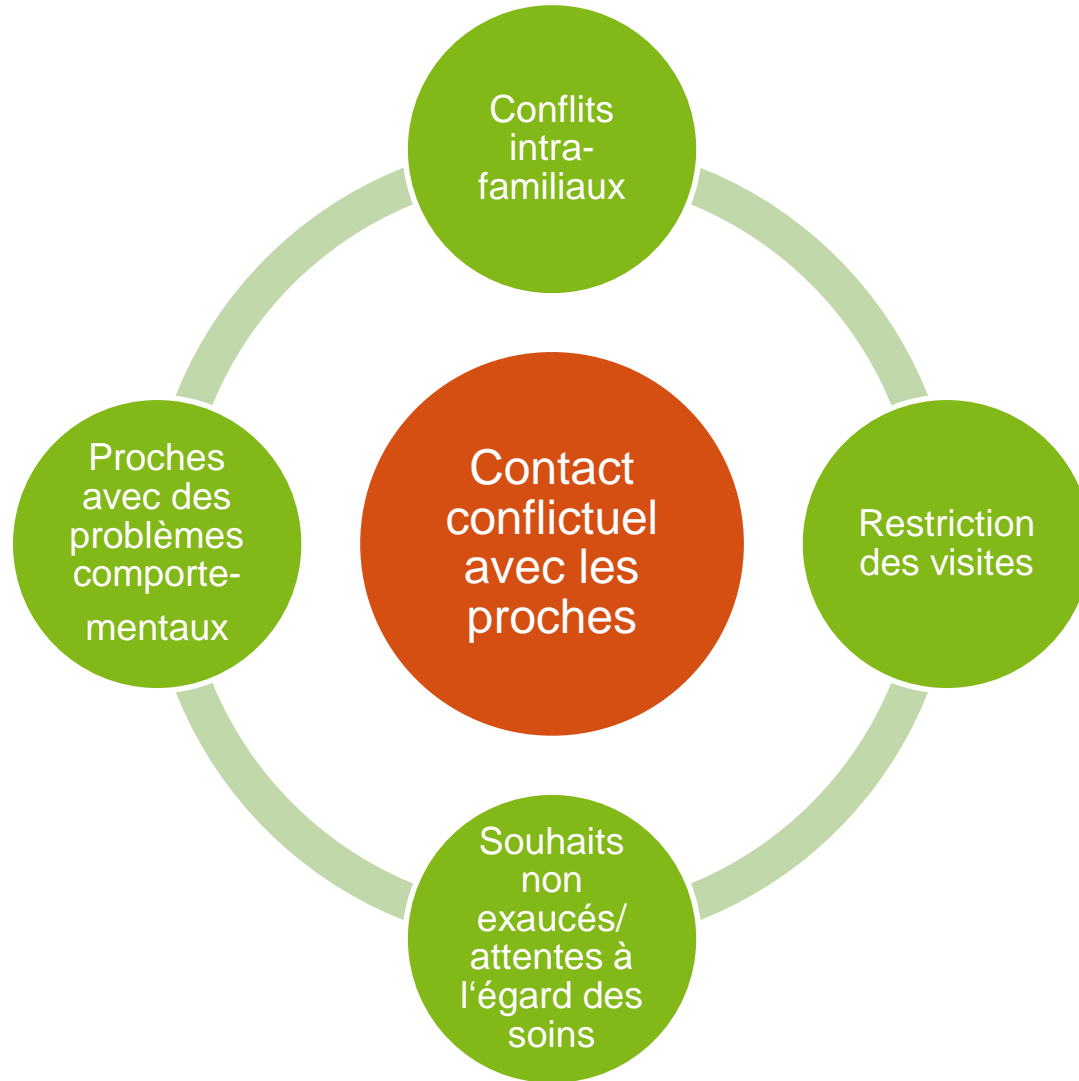


Conditions quotidiennes altérées



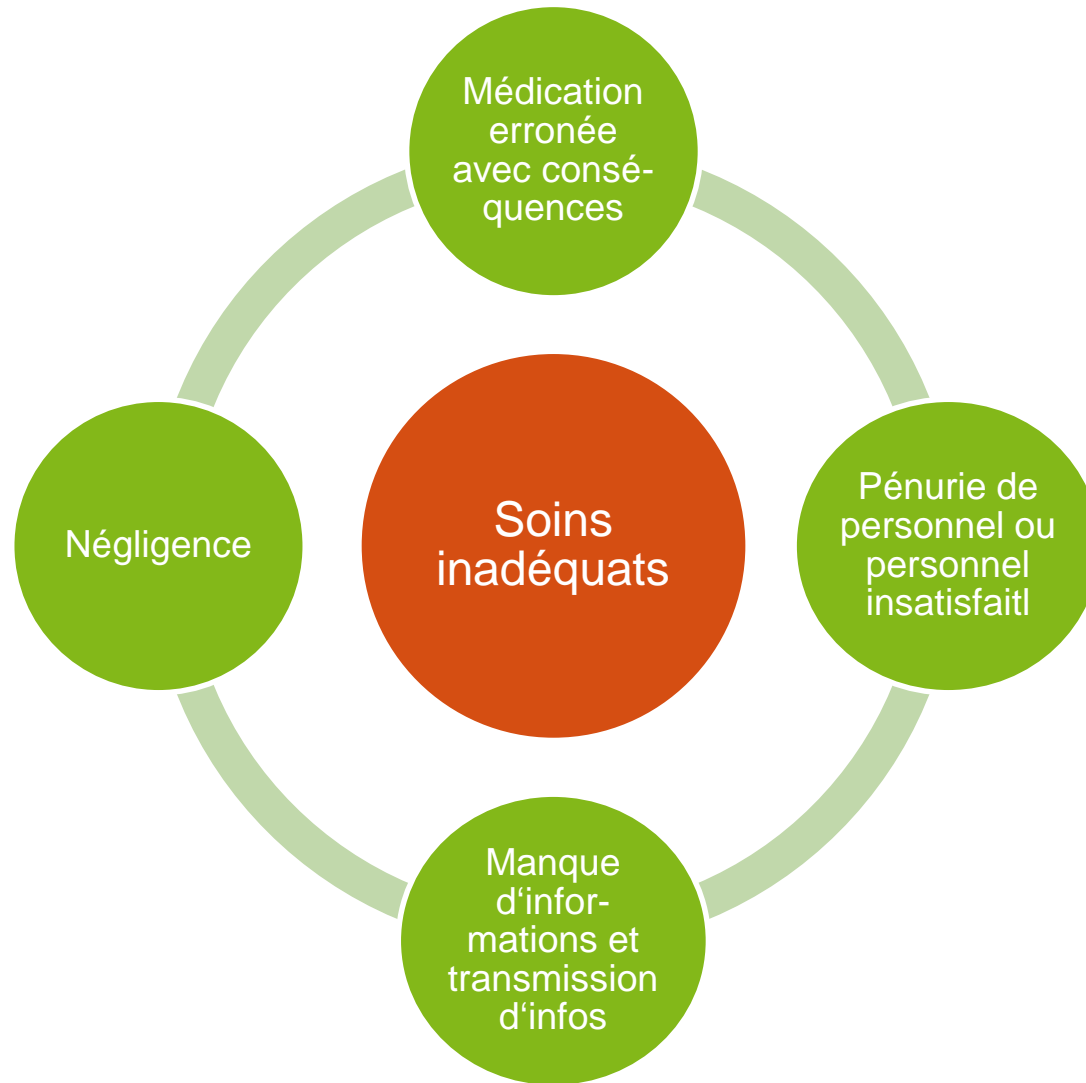
- **Motif de la plainte :**
Insatisfaction générale à l'égard du changement de la situation de logement, restriction de la liberté d'action et/ou sphère privée
- **Plainte émise par:**
Personnes concernées, leurs proches, rarement le personnel

Contact conflictuel avec les proches



- **Motif de la plainte :**
Le conflit se manifeste à l'interface entre proches et personnel de soins/direction du centre
- **Plainte émise par :**
Proches, connaissances de la personne assistée

Soins inadéquats



- **Motif de la plainte :**
Insatisfaction à l'égard des soins ou du personnel
- **Plainte émise par :**
Proches, personnel de soins, rarement les personnes concernées

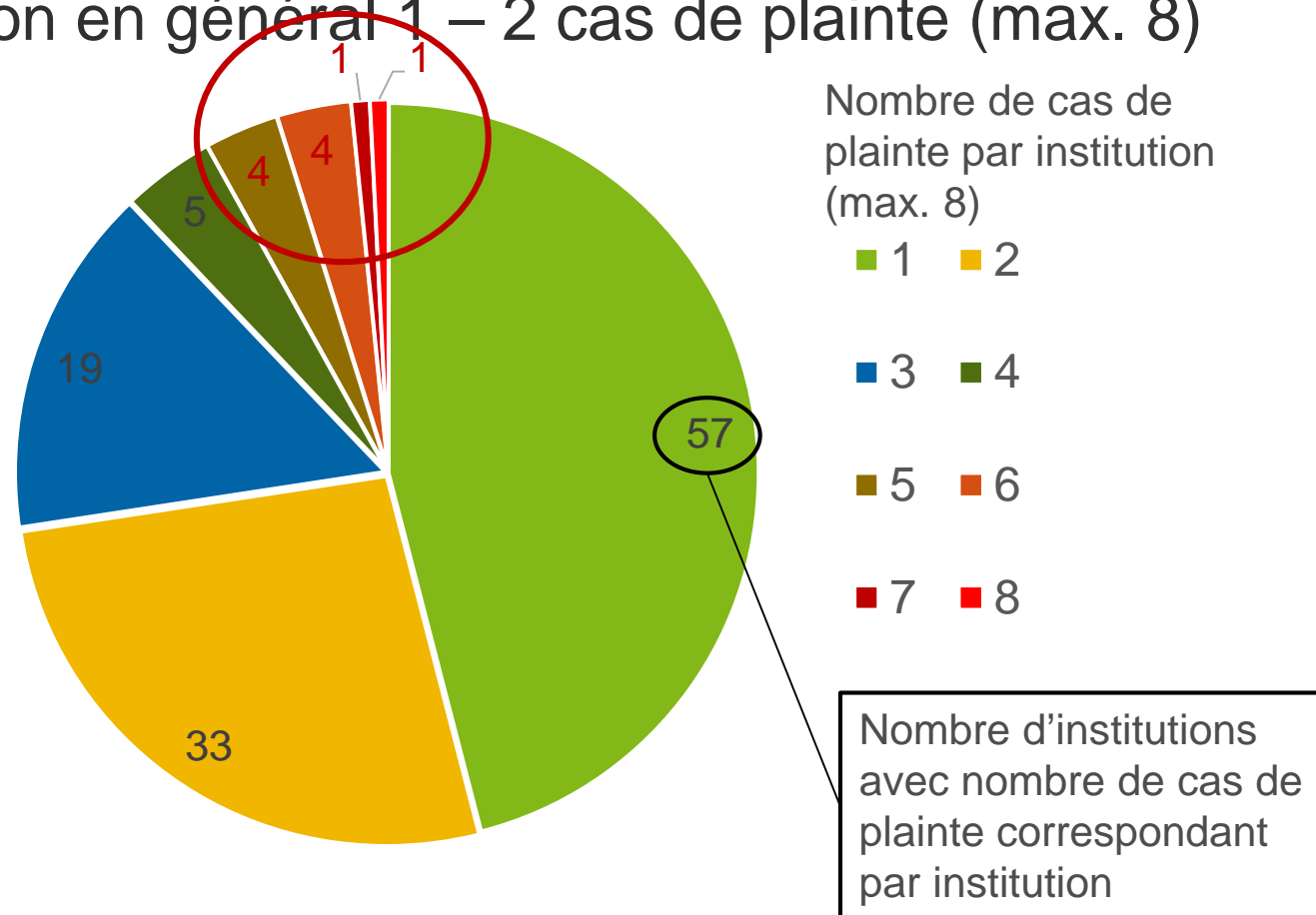
Prise en charge complexe



- **Motif de la plainte :**
Interventions du personnel ou de la direction du centre à l'égard de comportements dérangeants et conflits dans les soins quotidiens
- **Plainte émise par :**
Proches, personnes concernées, direction de l'EMS

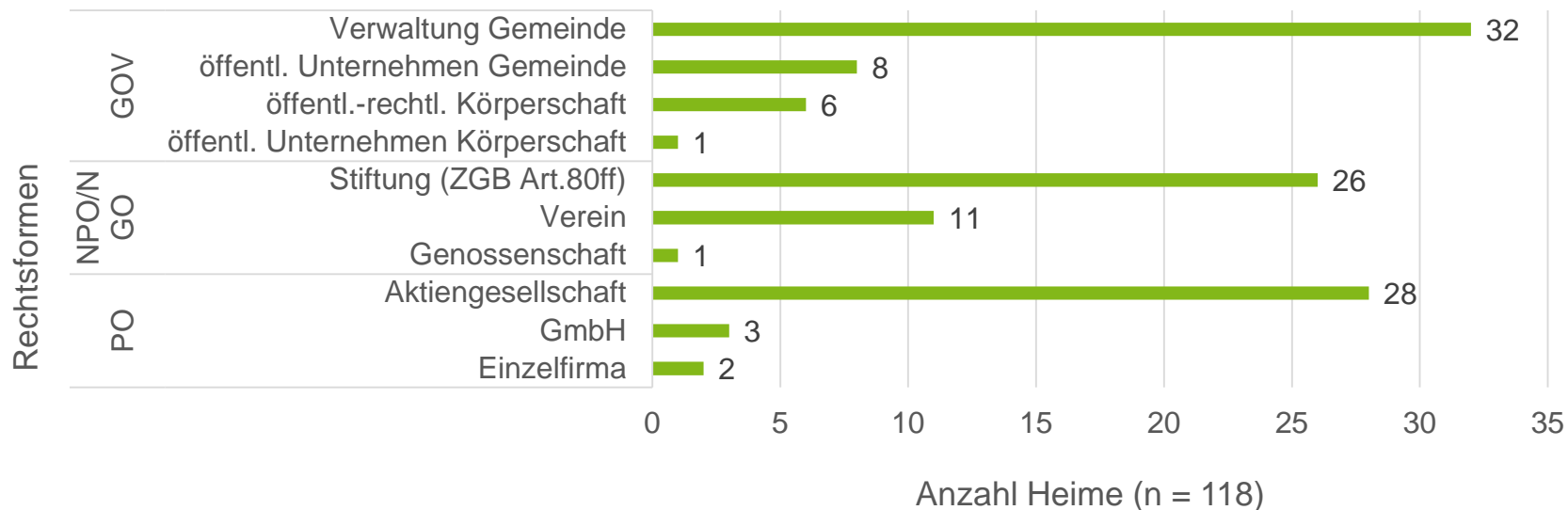
Analyse institutionnelle : répartition des dossiers de plainte

- 124 institutions (y.c. anonymes)
- Par institution en général 1 – 2 cas de plainte (max. 8)



Analyse institutionnelle SOMED : canton et forme juridique

- 118 institutions impliquées : 112 ZH, 5 SH, 1 BE
- Formes juridiques
 - 75 organisations gouvernementales
 - 64 organisations à but non lucratif/non gouvernementales
 - 47 organisations à but lucratif



Analyse institutionnelle SOMED : forme juridique par domaine de plainte

Beschwerdebereich (BB) / Rechtsform (RF)	Government	NPO / NGO	Profitorganisation	Gesamt
Veränderte Alltagsbedingungen	27	22	15	64
Erwartet	26	22	16	
% von Zeile (RF)	42%	34%	23%	100%
% von Spalte (BB)	36%	34%	32%	34%
Konflikthafter Angehörigenkontakt	25	18	8	51
Erwartet	21	18	13	
% von Zeile (RF)	49%	35%	16%	100%
% von Spalte (BB)	33%	28%	17%	27%
Inadäquate Pflegehandlung	9	10	18	37
Erwartet	15	13	9	
% von Zeile (RF)	24%	27%	49%	100%
% von Spalte (BB)	12%	16%	38%	20%
Komplexe Betreuungssituation	14	14	6	34
Erwartet	14	12	9	
% von Zeile (RF)	41%	41%	18%	100%
% von Spalte (BB)	19%	22%	13%	18%
Gesamt	75	64	47	186
% von Zeile (RF)	40%	34%	25%	100%
% von Spalte (BB)	100%	100%	100%	100%

Legende: **Übervertreten**; **untervertreten**

➤ Les significativités sont exclues lorsque la taille de l'institution est prise en compte.

Conclusion : lutter contre les abus I

- Mesures en cas de « conditions quotidiennes altérées »
 - Transfert dans un établissement stationnaire vécu comme un événement de vie critique et importance élevée des premiers processus d'adaptation
 - Accompagner l'admission en institution avec analyse des besoins/attentes
 - Accompagnement/conseil participatifs et orientés vers les ressources
- Mesures en cas de « contact conflictuel avec les proches »
 - Communication ouverte/claire/précoce
 - Intégration partenariale/orientée vers les ressources des proches dans les soins quotidiens
 - Travail standardisé avec les proches, p.ex. conseil ou consultations avec les proches

Conclusion : lutter contre les abus II

- Mesures en cas de « soins inadéquats »
 - Ressources temporelles
 - Gestion ouverte des erreurs
- Mesures en cas de « prise en charge complexe »
 - Formation et sensibilisation du personnel
 - Collaboration intensifiée avec les proches
- Culture de la communication ouverte, culture de l'erreur constructive
- Détection précoce des insatisfactions et conflits, intégration de « soupapes » pour les conflits quotidiens
- Développement des compétences : compétence sociale, gestion des conflits, interprofessionnalisme

Merci beaucoup pour votre attention

Atelier C : Bon travail des proches dans l'accompagnement et les soins (D)

(Rahel Strohmeier Navarro Smith & Barbara Baumeister)

Approfondissement et discussion

- Qu'est-ce qu'un bon travail des proches ?
- Quelles sont les mesures requises à cet effet (ambulatoires, intermédiaires et stationnaires) ?
- Connaissez-vous des modèles de bonnes pratiques ?

Littérature

- Baumeister, B.; Beck, T. & Gehrig, M. (2017). *Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen: Misshandlungssituationen vorbeugen und erkennen - Betreute und Betreuende unterstützen* (1ère édition). Berne: Hogrefe.
- Baumeister, B.; Gisler, F. & Rether, A. (2019). *Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen*. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Disponible sur : <https://doi.org/10.21256/zhaw-19457>