



CONTRIBUTION ASFAPADE VdP aux Etats Généraux des Maltraitements

Thème n°1 : Alertes et signalements des cas de maltraitance

- Certaines personnes qui subissent la maltraitance ne la signalent pas.

Selon vous, pourquoi ne le font-elles pas ?

Si vous avez des hypothèses pour répondre à cette question, quelles seraient les solutions à y apporter ?

Notre réponse à cette question est fondée sur les échanges avec une dizaine de résidents qui confirment les témoignages que nous avons reçus durant des années de notre présence en Ehpad par plusieurs dizaines de familles et résidents,

Lorsque les signalements de maltraitements subies par les Résidents sont limités les causes en sont complexes, de même pour les familles, de même pour les personnels

- pour les résidents handicapés d'une manière ou d'une autre, ce peut être par peur de devoir subir encore plus de méchancetés physiques et morales de personnels soignants dont la toute puissance peut être totale sur leur vie quotidienne et sur leur santé (puisque d'eux dépendent l'hygiène, l'attention à leurs besoins, le ton et les gestes employés, les signalements aux infirmières et aux médecins, les envois chez le coiffeur, etc ... etc
et dans les établissements dans lesquels règnent des clans de personnels de base, l'abandon de leurs responsabilités par l'encadrement, et le management général de déni en garantie de sa tranquillité, les résidents les plus isolés et handicapés n'attendent que les moments où une bonne aide soignante est en poste pour souffler ou obtenir les petits services qui devraient être régulièrement assurés garantir la tranquillité les non encadrés, ou une indifférence plus importante volontaire ou non par l'ignorance des appels et des besoins exprimés,

c'est aussi lorsqu'après de plus ou moins nombreux signalements à l'un ou l'autre des responsables de l'établissement et même au-delà auprès d'autorités comme les élus, l'ARS, le DDD, ils ne reçoivent que des réponses de

convenance, ou pas de réponse et surtout s'ils ne voient aucune amélioration sur l'objet de leurs plaintes même hautement justifiées, alors qu'ils ont déployé parfois avec beaucoup d'efforts pour parler ou pour écrire, au bout de quelques expériences de cette nature aussi pénibles, s'installe alors un sentiment d'impuissance et de résignation qui va jusqu'à la dépression et au « glissement »....

Tous ces résidents silencieux, assis dans les unités devant une télé qui se déroule non stop sans même leur avoir proposé de choisir un programme, ont abandonné tout désir de vie et en arrivent ensuite à refuser toute proposition, ce qui fait dire à des personnels qu'il faut respecter leur choix.

La boucle est bouclée sans que l'on se demande pourquoi ces personnes ne veulent plus rien et à partir de quand elles n'ont plus rien désiré.

Enfin, il faut savoir que les résidents qui ne veulent pas parler de maltraitances subies à leur proche « pour ne pas les embêter » ne sont pas rares. Il s'agit d'une protection du parent pour ses enfants et proches sans doute également pour que les soucis qu'ils engendreraient pourraient les priver de ces visites.

- le besoin de ne pas se culpabiliser de carences plus ou moins importantes sur leurs proches alors qu'un Ehpad a été trouvé, parfois après qu'elles se soient beaucoup occupé de leur parent, ou après les soucis de ne pas pouvoir s'en occuper, et toujours avec l'idée qu'il n'y a pas beaucoup d'autres possibilités et que rien ne garantirait que ce soit mieux ailleurs
- pour d'autres, les bons contacts qu'elles ont avec des personnels ou la direction est prioritaire à ce que peut vivre leur proche, surtout s'il se garde de les « embêter »
- pour d'autres, elles essaient de pallier les manquements institutionnels et peuvent se trouver en conflit avec certains d'entre eux qui considèrent qu'elles les remettent en question

Pour les personnels :

Il a été relevé par la ville de Paris un nombre si peu important de remontées de signalements par les personnels et les responsables d'établissement qu'il est le signe d'un risque d'établissement maltraitant :

Sur le terrain, on entend des personnels compétents et mobilisés pour le bien-être des résidents déclarer concernant les pratiques d'autres collègues à l'égard des résidents : « moi je ne m'occupe pas de ce que font les autres, je ne m'occupe que de mes résidents ». Cela souligne combien il est difficile pour un membre du personnel,

notamment un soignant qui est intégré dans une équipe professionnelle interdépendante (on l'appelle la « chaîne de soins ») de s'en détacher pour signaler des faits de maltraitances.

Il y a aussi certains Ehpad dont le management considère « qu'il faut faire confiance », ce qui signifie dans la réalité l'opacité, le déni, la fonction pédagogique d'encadrement (mobilisation, soutien et apports de compétences techniques et de valeurs et pratiques d'empathie, contrôles de l'application de ces pratiques auprès des résidents et des familles...) n'étant pas soutenue par le système hiérarchique, d'où de graves dysfonctionnements, des tensions entre personnels, des clans, et les répercussions sur le rapport avec les résidents et les familles

Enfin, l'habitude acquise de fonctionner avec des pratiques semi maltraitantes les rend ordinaires aux yeux des personnels qui ne peuvent les repérer comme maltraitants (y a-t-il de la maltraitance dans le fait de faire semblant de ne pas entendre un résident qui parle, ou appelle un aide-soignant, une infirmière, un cadre de santé ? Est-il maltraitant de répondre à une demande urgente de soins « j'arrive » et de laisser la personne dans une attente qui ne prend pas fin, ou de l'abandonner en fauteuil roulant au milieu d'un couloir sans lui expliquer pourquoi et pour combien de temps ?

Cela semble si banal et pourtant ces gestes humilient la personne et lui démontre à quel point elle ne vaut plus rien Un résident l'exprimait par ce terrible constat « on n'est pas des résidents, on est des résidus !!! ».

Quelles solutions pour que les personnes puissent signaler ce qui les touche, les blesse, les atteint d'une manière ou d'une autre ?

Qu'elles aient confiance dans les personnes dont elles sont dépendantes « corps et âme »

Qu'elles sachent qu'elles peuvent compter sur elles, qu'on leur dira une vérité même difficile à entendre plutôt qu'un mensonge ou une fausse promesse. Idem pour les familles.

Que chaque fonction soit clairement remplie et qu'elles soient informées de qui fait quoi, qui doit faire quoi, à qui et quand elle doit s'adresser pour ne pas errer d'une personne à une autre qui n'est pas celle qui peut leur répondre,

L'institution entière doit devenir bientraitante dans ses fonctions et pour cela elle doit reconnaître les pleins droits des personnes accueillies et le fait que chacun des personnels quel que soit son statut, lui doit sa carrière et ne lui fait pas la charité de s'occuper d'elle. Cela étant familles et résidents reconnaissent la difficulté de ces

métiers. Ils doivent être reconnus dans leurs conventions, leur évolution de carrière, leurs salaires et les formations au long cours doivent garantir leurs compétences.

Et dès maintenant des pratiques simples peuvent être mises en place dans les établissements :

- pas une plainte ou un signalement reçu quel que soit le personnel (de la direction aux aides soignants ou autres personnels de proximité) sans qu'une réponse concrète de solution d'attente puis pérenne ne soit donnée au plaignant
- pas une plainte ou un signalement sans en vérifier l'étendue sur l'ensemble de l'institution et sans lui apporter les solutions possibles en les indiquant clairement au CVS pour transmission aux Résidents aux Familles et aux Personnels...
- pas un comportement inapproprié de personnels (de la direction aux aides soignants ou autres personnels de proximité) sans qu'il soit facile pour les témoins (résidents, familles, visiteurs, personnels) d'indiquer la situation dans une boîte à propositions bien en vue dans l'établissement. Il s'agira d'utiliser les situations décrites dans les réunions de transmissions des équipes pour les analyser et mobiliser les personnels à rechercher des solutions bienveillantes à chaque situation. Aucun nom ne sera cité, seules les situations seront travaillées quel que soit le groupe et la diffusion sera faite à tous des propositions d'améliorations trouvées. Un suivi sera fait des pratiques qui s'en suivront dans l'établissement.
- Des réunions de résidents, familles et personnels avec les cadres auront lieu pour échanger sur ces questions et les pratiques mises en place

Le temps a manqué pour traiter d'autres questions et nous restons à la disposition des Etats Généraux des Maltraitances si d'autres travaux se mettaient en place.

31 mai 2023