

Article rédigé par Respect Seniors – Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés – Avril 2020

Les aînés... et si le confinement était l'occasion de replacer les questions les concernant au centre de nos préoccupations ?

En rédigeant cet article, notre équipe poursuit deux buts distincts. D'une part, éclairer la communauté sur les questions et problématiques des aînés, aidants et soignants, au travers du partage de témoignages d'appelants (ligne Respect Seniors 0800/30.330). D'autre part, profiter de l'occasion pour repenser nos actions.

La pandémie qui nous assaille est l'occasion de réfléchir à de nouveaux projets. C'est pour faire de ce mal une opportunité que nous, Respect Seniors, déployons des groupes de travail en vue de les mettre en forme et d'offrir, au sortir de la crise, tant aux aînés qu'au personnel soignant, de nouveaux lieux de soutien et outils.

La pandémie : une opportunité ? Et si on s'intéressait davantage aux aînés...

Dans le cadre de nos accompagnements prodigué au travers de notre ligne téléphonique 0800/30.330, nous recevons actuellement nombre d'appels témoignant des difficultés essentiellement liées au contexte de crise que nous vivons et ce venant d'aînés et de leur famille, de professionnels, d'aidants-proches, de travailleurs sociaux, de médecins,...

Nous sommes TOUS touchés de près ! Peu importe notre profession, notre place, notre contexte de vie, chacun est concerné par ce virus !

Dans cet article, nous souhaitons, après plusieurs semaines de confinement, vous transmettre quelques-uns de ces témoignages de ces différents publics et particulièrement faire entendre les voix de ces aînés afin que vous puissiez mesurer ce qui se passe derrière les murs que le covid-19 a monté. Cette tribune sera aussi le lieu de partage de nos réflexions sur la maltraitance avec l'éclairage que nous permet la situation actuelle.

Les témoignages...

Les soignants :

Quotidiennement au front pour prendre soin des personnes malades et soumis à une pression permanente (manque de masques, règles d'hygiène, souffrance des séniors, manque de personnel, découragement, décès, etc.), les professionnels se sentent parfois démunis.

*« J'ai reçu des menaces de mon voisin car je suis infirmière et il a peur d'être contaminé » ;
« Je suis aide-soignante, j'étais stressée et j'ai voulu faire une toilette seule, la personne est tombée... je m'en veux terriblement. Est-ce de la maltraitance ? » ;
« Je suis médecin coordonnateur dans une maison de repos. Certains médecins traitant ne veulent plus venir d'autres n'ont plus le temps, je dois donc assumer toutes les visites mais ce n'est humainement pas possible... »*

...

Les familles, les aidants-proches, l'entourage :

Nous sommes particulièrement interrogés sur la légalité de ces interdictions strictes et exigeantes les empêchant de voir leurs proches et privant de liberté les aînés. Beaucoup d'inquiétudes pour les leurs en maison de repos. Les mesures de confinement empêchent parfois les aidants d'aider comme ils en avaient l'habitude.

*« Je voudrais voir ma maman qui est en maison de repos, sans moi elle est perdue » ;
« Est-ce je peux encore aller voir mes parents qui vivent à la campagne ? Avant, j'allais toutes les semaines faire le ménage pour les aider » ;
« Habituellement, j'aime voyager, je parcours le monde et reviens avec des tonnes de souvenirs qui embellissent mon intérieur et comblent ma vie. Aujourd'hui, je me retrouve seule face à moi-même en recherche du sens de tout cela ».
« Ma maman est désorientée, je lui rendais visite tous les jours et je l'aidais pendant ses repas... je me demande si elle comprend pourquoi je ne viens plus »*

...

Les aînés :

Pour les protéger, tout contact physique est interdit¹. En maison de repos ou à domicile, la solitude est pesante. Ne pas voir leurs enfants et petits-enfants est un déchirement. Les résidents sont dans leur chambre, coupés du monde. Beaucoup souffrent de ne plus voir personne, de ne plus pouvoir sortir, de ne plus vivre selon leurs habitudes qui rassurent. D'autres ont peur de la dangerosité du virus tout autant que de ne pas être soignés, du fait de leur âge, s'ils en avaient besoin.

« Pourquoi je ne peux pas sortir de ma chambre et aller me promener dans le jardin comme je l'ai toujours fait ? » ;

« Mon mari était indifférent, maintenant il est violent verbalement. Je ne sais plus quoi faire, j'ai peur ;

« Je me sens tellement seule » ;

« Quand je vais faire les courses, on me regarde de travers parce que je suis une personne âgée » ;

« Avant, je m'occupais de mes petits-enfants après l'école. Ils me réclament, ils ne comprennent pas pourquoi je ne viens plus, ils pensent que je ne les aime plus... » ;

« Je vis seul chez moi mais j'ai besoin d'aide pour les repas et mon ménage mais la société qui venait avant est fermée » ;

« Il n'y a plus d'activités prévues en maison de repos. Je me demande si je vais pouvoir encore marcher quand tout sera fini. Si je tiens le coup... » ;

« J'ai plus le courage de me battre si je ne peux plus voir personne » ;

« La dame est venue comme d'habitude m'apporter les courses mais cette fois-ci elle est partie tout de suite... je n'ai même pas pu la remercier ou lui demander comment elle va ? »

« Vont-ils comprendre pourquoi mamie ne peut plus les prendre dans ses bras ? ».

« Comme je ne peux pas sortir faire un tour dans le parc, alors je fais le tour de ma chambre »,

...

Ce confinement protecteur pourrait amener à une certaine résignation de la part des personnes âgées. Bien que les soignants soient aux petits soins, les seniors sont, durant cette période, vulnérables, non pas du fait de leur âge mais à cause de la solitude née du confinement.

Heureusement, beaucoup d'initiatives créatives permettent de leur redonner le sourire et de garder du lien notamment en affichant des dessins à leur fenêtres, en leur envoyant des petits mots et des photos, en distribuant des GSM pour pouvoir les contacter, etc.

Toutes ces situations, nous les rencontrons ! Elles reflètent les appels aujourd'hui et ils continueront probablement dans les jours et semaines à venir...

Nos réflexions...

Le contexte actuel oblige le gouvernement à prendre des mesures drastiques de confinement vis-à-vis de la population et plus particulièrement concernant les aînés. Ces mesures peuvent être ressenties comme des maltraitances. Néanmoins, elles concourent à un objectif supérieur de protection d'une population vulnérable. Par ailleurs, des mesures insuffisantes voire absentes

¹ A ce propos, une circulaire de l'AViQ précise clairement les conditions exceptionnelles autorisant les familles à rentrer dans l'établissement : l'accompagnement de fin de vie, le syndrome de glissement, l'aide à l'alimentation.

seraient maltraitantes sans être ressenties comme telles par les citoyens. Soignants, médecins, administrateurs sont soumis de facto, à des dilemmes éthiques permanents.

La définition d'une situation de maltraitance² est « *Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne* ». Ce qui signifie d'une part, que certains actes peuvent être maltraitants même si l'intention de nuire n'est pas présente et d'autre part qu'un acte, même s'il n'est pas répété, n'est pas à minimiser. La définition repose également sur le sentiment de la personne à propos de la situation. Cela impose le respect de la subjectivité de l'appelant. Il est fondamental d'entendre le ressenti de la personne et de le poser comme une réalité.

Aujourd'hui, le regard que nous portons sur ces actes doit aussi prendre en considération le contexte d'extrême tension (craintes, peurs, manque de matériel...) que cette pandémie nous inflige.

Quand un acte de soin est posé dans une période de stress, de pression, de peur... comment pour celui qui le reçoit ne pas se sentir « maltraité » ? Pourtant, les soignants font tout ce qui est en leur pouvoir pour garder le cœur de leur métier d'aide au centre de leurs préoccupations. Le prendre soin doit lui aussi s'adapter aux conditions de travail mise en place aujourd'hui. Sans pour autant négliger l'impact que cette « mutation » aura sur le bien-être futur du personnel de santé.

Cette définition devient-elle, dès lors, inadéquate dans ce contexte actuel ?

Doit-on changer notre regard sur la maltraitance ?

Cette définition doit-elle être revue ?

...

Nous devons, quoi qu'il en soit, regarder les situations qui arrivent en y associant le contexte dans lequel elles arrivent. Pourrions-nous alors parler de maltraitance « contextuelle » qui permettrait de ne pas responsabiliser, voir culpabiliser les soignants mais de remettre les événements dans leur contexte, ce qui éviterait bien des accusations non fondées.

Au moment où tous les regards des soignants sont fixés sur les patients atteints du Covid-19, n'oublions pas les autres affections chroniques ou non qui sont, et cela est bien compréhensible, quelques peu négligées et cette négligence entre bien entendu dans cette notion de maltraitance « contextuelle ».

Bien entendu, il sera primordial de ne pas banaliser ces actes et de les nommer, de reconnaître les souffrances et l'épuisement générées par ces maltraitances.

La situation que nous vivons est hors normes. Chaque cas renvoie la personne à elle-même, à ses émotions et ses valeurs, sa motivation, sa fonction et ses limites. Elle reflète ce qu'on peut supporter voire endurer. Nous voyons apparaître la fatigue, l'épuisement, l'impuissance et le renoncement pour certains... la frustration et la colère pour d'autres... C'est normal, notre vie est complètement bouleversée ! Nous caractérisons souvent les aînés comme fragiles mais force est de constater que aujourd'hui nous le sommes tous !

² CWASS Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, 29/09.2011, MB 21.12.2011.

Cependant, le contexte fait émerger aussi et surtout notre créativité, notre solidarité et notre humanité. Le soir à nos fenêtres quand nous applaudissons tous ceux qui travaillent pour nous soigner, nous nourrir, nous protéger, des milliers de masques confectionnés par des petites mains, les initiatives locales et citoyennes, les nombreuses inscriptions sur les plateformes d'entraide, le renforcement MSF, les élargissements des lignes d'écoute, les aides développées pour les professionnels, la multiplication des moyens de télécommunication, etc.

Cette pandémie est aussi pour certains l'occasion de faire un retour à soi, un tour d'horizon de ce qui importe vraiment. Un retour vers des valeurs simples et une humanité plus fondamentale semblent poindre. Le règne de la consommation sans limite est de plus en plus questionné et la place de chacun en tant que citoyen est reconsidérée, l'importance de chaque vie, quel que soit l'âge des citoyens que nous sommes, est remise au centre des enjeux sociétaux, les métiers de l'aide sont revalorisés par les citoyens qui prennent conscience de leur importance,...

Il nous est rapporté, à la fin de la plupart des appels, un réel soulagement d'avoir été écouté, entendu et parfois rassuré. Nous constatons plus que jamais l'importance de l'écoute. Nous avons besoin plus que jamais de compréhension, de soutien, de bienveillance et de relation. Restons unis ! Ce lien invisible entre nous que nous pouvons, aujourd'hui plus que jamais, (re)sentir. Nous espérons que cette crise permettra une prise de conscience mais aussi que cette solidarité perdurera.

Dans ce cadre et pour poursuivre cet élan, l'équipe psychosociale de Respect Seniors, est d'ailleurs en train de réfléchir à la création d'un nouveau projet pour les aînés. Nous aimerions proposer des moments de rencontre pour ceux qui, en maison de repos, souhaiteraient s'exprimer et partager leur vécu lors de cette période de crise. Notre volonté est de pouvoir leur donner la parole, les soutenir et leur (re)donner l'en-vie de (re)prendre leur place dans notre société.