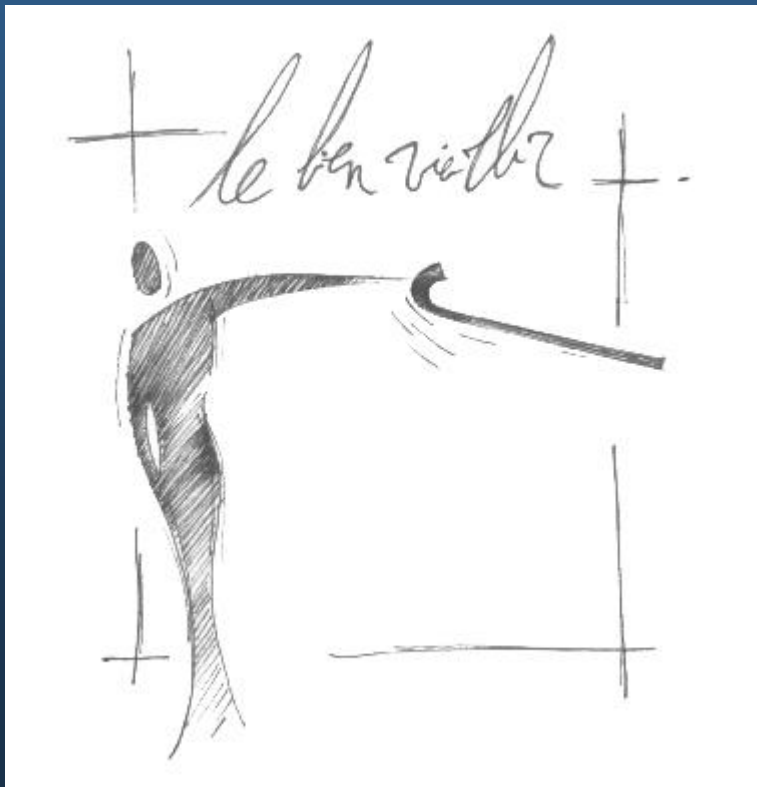


« Formation du personnel : gage de qualité pour bien vieillir ? »



Valentine Charlot
Docteur en psychologie
Présidente

Asbl Le Bien Vieillir
Pôle d'expertise pour un
mieux vieillir

Introduction

Contexte sociétal

Les images liées à la vieillesse

- Images négatives
- Craintes et regards fuyants

Autrefois : vieillesse = sagesse, maturité et transmission

Actuellement: inutilité, exclusion sociale et dégénérescences ?

Que d'ignorances présentes dans ces idées reçues

...

Contexte d'Âgisme

« attitude de discrimination ou de ségrégation à l'égard des gens âgés »

Une attitude qui :

- minimise les différences individuelles,
- considère les personnes âgées de façon identique,
- attribue de manière généralisée à l'ensemble des personnes âgées les caractéristiques d'un sous-groupe de celles-ci,
- résiste aux contradictions,
- influence les comportements des groupes cibles (conformisme ou lutte).

Contexte de Jeunisme

- = la dévalorisation par l'âge : chacun veut avoir l'air jeune, se comporter comme les jeunes, les « comprendre ». → Origine : peur de vieillir
- sur-représentation des jeunes dans les médias, en fonction de leurs goûts,
- les besoins des personnes âgées ne sont guère pris en considération,
- spontanéité, quête du plaisir immédiat au détriment de la réflexion, de la prudence, de la sagesse, de la projection dans le futur qui ont, au contraire, des connotations négatives.
- Conséquences : rester jeune à n'importe quel prix.

Conséquences sur les professionnels

S'occuper des vieillards n'est pas valorisant ...

Il y a de nombreux pédiatres en Belgique et peu d'enfants, mais peu de gériatres pour beaucoup de vieillards.

« Ne dites pas à ma mère que je suis aide-soignante en maison de retraite : elle croit que je travaille en chirurgie. » Titre d'un chapitre de C. Badey-Rodriguez – *La vie en maison de retraite*.

« Ne choisissez pas de travailler en maison de repos, allez plutôt à l'hôpital, ne faites pas une erreur pareille, vous allez perdre toute votre technique ! » - paroles d'un prof à son élève aide-soignante ...

La législation au niveau formation
continue pour les professionnels du
milieu institutionnel.

Survol ...

Cadre

Directeur (norme agrément MR – RW, 1997) :

- 2 jours par an,
- approbation du programme par la Région.

Infirmière-chef, coordinateur infirmier, paramédical-chef (2009) :

- 8 h par personne
- reconnaissance formation par Santé publique
- Thème : la gestion des horaires, la durée du travail et les relations collectives de travail, le bien-être au travail, la gestion d'une équipe.

Personnel hors cadre (depuis 2010)

Infirmière (norme agrément MR - RW) :

- 2 jours par an, par personne,
- Pas d'approbation du programme par la Région.

Soignant :

Norme d'agrément MR - RW

- 2 jours par an, par personne,
- Pas d'approbation du programme par la Région.

Personnel hors cadre

Hôtellerie (norme agrément MR - RW) :

- 1 jour par an, par personne,
- Pas d'approbation du programme par la Région.

Réactivation (norme d'agrément MR – RW):

- 2 jours par an, par personne,
- Pas d'approbation du programme par la Région.

Administratif (norme agrément MR - RW) :

- 1 jour par an, par personne,
- Pas d'approbation du programme par la Région

Thèmes

Incendie : obligation pour tout le personnel (norme d'agrément), durée et fréquence non précisée

Soins palliatifs : tout le personnel (norme de financement Inami), visé mais pas obligé, en fonction des cas CD

Démence : tout le personnel (norme de financement Inami), visé mais pas obligé, en fonction des cas CD

→ mais Personne référente démence (25 CD) – non obligatoire : obligation de formation de 60h

Fonction personne référente démence

- Être la personne de conseil et d'avis ;
- Conseiller la direction sur la formation ;
- Sensibiliser à l'identification des signes de démence naissante ;
- Encourager le personnel et l'entourage à la réflexion sur la démence et les stimuler à une approche favorisant le bien-être des personnes atteintes ;
- Contribuer à la politique de qualité ;
- Susciter la création de réseaux ;
- Assurer une fonction de liaison avec ces réseaux ;
- Proposer des moyens pour améliorer la qualité de vie du personnel qui côtoie des personnes avec démence.

La législation au niveau formation continue pour les professionnels du domicile.

Survol ...

Obligations

-pour les aides familiales, mais pas pour les assistantes sociales.

-1,47% du **contingent octroyé** (= nombre d'heures prestées à domicile qui sont subventionnées) – exigence de la RW.

-Seule contrainte sur le contenu : une formation en déontologie tous les 2 ans pour les AF.

Les besoins du secteur en termes de formation

Contexte général

Le public des personnes âgées concernées est en changement :

- de plus en plus âgées (en institution),
- jusqu'aux limites du possible (à domicile),
- des pathologies de plus en plus lourdes,
- des troubles difficiles à cerner, comprendre, catégoriser,
- des pathologies plurielles pour une même personne,
- des proches âgés, absents ou parfois trop présents,
- etc.

Sur le terrain

Une demande non exclusivement de compétences techniques

- une plus grande attention
- une implication croissante
- le soutien émotionnel des patients et des aidants
- la communication et la concertation

Tout ceci nécessite du temps, des moyens, du discernement !

Sur le terrain

- Même pour des emplois à priori peu qualifiés (aide ménagère, technicienne de surface), il faut néanmoins que ces professionnels sachent réagir à certaines situations compliquées (même si ménage au départ).
- Il s'agit de publics peu habitués aux formations;
- Avec des formations initiales peu adaptées à la population atteinte de démences,
- A qui on demande de ne pas « s'attacher »,
- Tout en étant hyper performant,
- Et tout cela ... dans les temps !

Sur le terrain

→ Technicisation à outrance des soins

-médicalisation des prises en soins en institution,
-perte du « sens de l'ensemble » chez les soignants :
on soigne un membre, un organe, une plaie ... une
personne ?

=> automatismes et uniformisations

-le soin se réduit à un simple acte, et la journée à une
succession d'actes

=> oubli du sens de son action

Sur le terrain

- Ingratitude de certaines tâches : changer les résidants, parfois plusieurs fois d'affilée, vider et nettoyer les panes et chaises percées, etc. ;
- Caractère répétitif de certaines tâches;
- Intimité de certains soins ;
- Fait de faire souffrir le malade (certains soins (soins de plaie, etc. sont douloureux) ;
- Confrontation perpétuelle à la finitude de la vie, à la maladie, à la mort.

Sur le terrain

→ Csqces : Souffrance des soignants

« Ce qui fait souffrir les soignants, ce qui les décourage ou les démotive, ce n'est pas d'être sensibles et de ressentir des émotions, mais c'est de ne pas posséder les **outils**, les **personnes**, le **temps** et les **structures** pour **réfléchir** à leurs émotions et les **partager**, c'est de devoir les taire et faire semblant de n'en pas éprouver »

Gineste, Y., voir l'histoire des soignants

Les besoins des professionnels du milieu institutionnel

- Les besoins sont criants ;
- Mais pas nécessairement de demande directe ;
- Les chefs de service observent et répercutent ;
- Les obligations pour le quota d'heures ne sont pas gages de motivation du personnel (peu de répercussions à l'équipe sur le contenu de la formation).

Besoins en institution

Etude du Fonds Social des Homes pour Personnes Âgées et des MRS privés & FE.BI asbl (2010)

→ 640 institutions sollicitées, 114 ont répondu au questionnaire 'employeurs' et 396 questionnaires 'travailleurs' ont été récoltés.

Résultats

-Importance de la fonction d'aide-soignant (38% des travailleurs salariés)

- $\frac{3}{4}$ des institutions travaillent avec des responsables thématiques : soins palliatifs, soins de plaie, incontinence et démence

Besoins en institution

Etude du Fonds Social des Homes pour Personnes Âgées et des MRS privés & FE.BI asbl

4 thèmes de formation pour lesquels un besoin important se fait sentir, tant pour les employeurs que pour les travailleurs :

- démence/communiquer avec des résidents désorientés,
- gestion de l'agressivité,
- gestion du stress,
- technique de levage et soulèvement.

Besoins des professionnels de l'aide à domicile

Besoins à domicile

Les thèmes sont identiques à ceux exprimés en institution :

Pour les aides-familiales :

-Liés aux aspects de la démence, aux capacités préservées, aux notions d'autonomie et de faire avec et non à la place de ;

-Comment faire, que dire, comment réagir, qui appeler, à quel moment changer de direction, quels sont les indicateurs, etc. ;

-Et le soin aux soignants ... ???

Besoins à domicile

Pour les assistantes sociales :

- Sur la vieillesse, le contexte social, le rôle de l'accompagnant assistant social auprès du projet de vie de la personne âgée concernée ;
- Sur les éventails de lieux de vie ;
- Sur les pathologies et les modes de communication.

Besoins à domicile

- Très grande solitude des services face aux situations de démence ;
 - Très grande solitude des professionnels au sein du domicile ;
 - Très peu d'espaces de parole ;
 - Les formations sont envahies par ce besoin de partager.
-
- Notre projet avec le soutien de la région wallonne

Les modalités de ces formations

« ... transformer les aptitudes en compétences, afin de développer le respect absolu de la vie et de la dignité de la personne âgée ... »

Il faut donc des formations :

- ni trop longues, ni trop théoriques,
- répondant à un réel besoin, sur base de demandes et discussions avec le public concerné,
- pratique et au plus près du soignant et des personnes âgées concernées,
- qui apportent réflexion et sens au travail, qui transmettent des valeurs,
- en interne ou externe,
- avec des visites, des échanges,

Il faut donc des formations :

- laissant place à l'expression du vécu,
- avec des formateurs avant tout praticiens, ayant une connaissance du terrain,
- « taper sur le clou » ...,
- enseignant l'observation et la flexibilité ... hors des recettes !

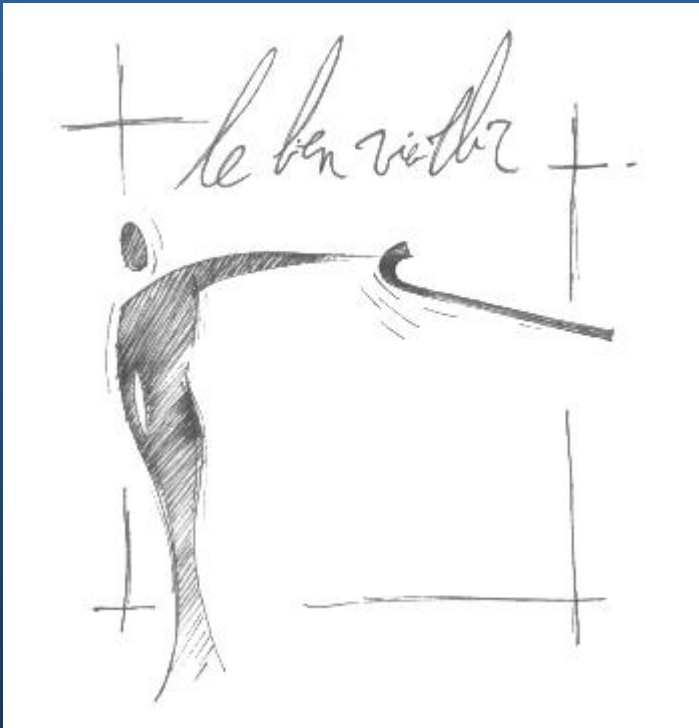
- Les formations doivent s'ancrer dans l'observation des personnes âgées bénéficiaires, l'adaptation à leurs besoins (dans le contexte de la vie communautaire), la flexibilité face à une diversité de personnes.
 - mais la procédure et les techniques sont tellement rassurantes

Conclusions

Former les professionnels du secteur – vieillissement
implique de :

- ** sortir, s'arrêter, écouter, apprendre, appliquer, évaluer, questionner ;
- ** vers un public dont le quotidien professionnel est complexe, diversifié, technique mais émotionnellement prenant et bouleversant ;
- ** pour un accompagnement des vieillesse respectueux et adapté aux besoins de chacun !

Merci de votre attention !



- Le Bien Vieillir asbl, rue Lucien Namêche 2 bis
5000 Namur - Belgique
- lebienvieillir@skynet.be
- www.lebienvieillir.be
- 081/65.87.00