

RAPPORT D'ACTIVITES

■ ■ ■ 2018

INFOR-HOMES BRUXELLES asbl

☎ 02 219 56 88 • Fax: 02 219 13 53

Bd Anspach, 59 • 1000 Bruxelles

inforhomes@misc.irisnet.be

www.inforhomesasbl.be

'L'avenir est la seule chose qui m'intéresse car je compte bien y passer les prochaines années'

Woody Allen

Quelle vision pouvons-nous avoir du travail d'Infor-Homes durant l'année écoulée ?

Sous plusieurs angles, il nous apparaît que notre association s'inscrit à contre-courant des tendances actuelles !

Prenons par exemple les indicateurs suivants :

Temporalité

Notre monde tourne à un rythme de plus en plus accéléré. Tout doit être décidé en des temps qui se raccourcissent de plus en plus.

Ce tempo va à l'encontre de celui de la personne âgée. Aussi à Infor-Homes, nous privilégions de prendre le temps de l'écoute, de l'analyse, de la prise de distance.

Posture de 'client' pour les personnes âgées recourant aux services organisés pour elles

De plus en plus, dans la culture des entreprises proposant des services aux seniors, ceux-ci ne sont plus considérés comme 'bénéficiaires' mais comme 'client'. Cela induit beaucoup plus d'impacts que le simple usage terminologique.

Si la personne âgée 'achète' le 'produit proposé' (aide à domicile, soins, hébergement), il n'en demeure pas moins qu'il est un 'client' hors norme. S'il recourt à tel ou tel service ce n'est pas par souhait ou désir mais par nécessité. C'est son état de fragilité qui le lui impose. Ce rapport entre fournisseurs de services et usagers est donc ici tout particulier.

'Risque O'

Actuellement, tout évolue pour que chacun, à tout âge et en toute circonstance, ne coure aucun risque. Cette chasse à tout risque conduit à cadenciser les quelques éléments d'autonomie dont la personne vieillissante peut encore faire usage.

Vivre, c'est en effet risquer !

Vivre sans risque c'est mourir.

A Infor-Homes, nous tentons d'analyser au mieux les risques d'une éventuelle prise de liberté, à favoriser dans la mesure du possible.

Secret professionnel

De manière assez paradoxale, à l'heure où des circulaires européennes nous imposent des règlements de confidentialité, nous constatons une dilution du secret professionnel. Cette valeur nous tient cependant fort à cœur et Infor-Homes met tout en œuvre pour la sauvegarder.

Ces quelques tendances nous interpellent !

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----------|
| <u>INTRODUCTION</u> | 9 |
| <u>QUI SOMMES-NOUS ?</u> | |
| Infor-Homes Bruxelles | 13 |
| Objectifs | 14 |
| Services | 15 |
| 1. Conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie | 15 |
| 2. Dispositif de lutte contre la maltraitance des P.A. | 15 |
| 3. Observatoire | 16 |
| Moyens | 17 |
| <u>NOS RÉALISATIONS ET ANALYSE DE NOS ACTIVITES EN 2018</u> | |
| 1. Conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie | 21 |
| 1.1. Composition des équipes | 21 |
| 1.2. Rôles | 21 |
| 1.2.1. Information et orientation | 23 |
| 1.2.2. Gestion d'une banque de données spécialisées | 24 |
| 1.2.3. Activités extérieures | 25 |
| 1.2.4. Collaborations avec les hôpitaux et professionnels | 25 |
| 1.2.5. Site internet | 29 |
| 1.3. Analyse des consultations | |
| <u>TEMOIGNAGES</u> | 30-32-34 |
| | 36-38-40 |
| | 42-44-46 |
| | 48-50 |
| Consultations en entretiens individualisés | 31 |
| <i>Profil des personnes qui font appel à nos services</i> | 31 |
| <i>Graphique - 'Personnes qui font appel à nos services'</i> | 31 |
| <i>Graphique - 'Comparaison des 5 dernières années'</i> | 33 |
| <i>Profil des personnes pour lesquelles Infor-Homes est consulté</i> | 35 |
| <u>L'âge</u> | 35 |
| <i>Graphique - 'Age de la personne âgée'</i> | 35 |
| <i>Graphique - 'Comparaison des 5 dernières années'</i> | 35 |
| <u>Lieu de vie de la personne âgée</u> | 37 |
| <i>Graphique - 'Lieu de vie actuel de la personne âgée'</i> | 37 |
| <i>Graphique - 'Comparaison des 5 dernières années'</i> | 37 |
| <u>Budget mensuel</u> | 41 |
| <i>Graphique - 'Budget mensuel total envisagé'</i> | 41 |
| <i>Graphique - 'Comparaison des 5 dernières années'</i> | 41 |
| <u>Choix de l'orientation</u> | 43 |

| | |
|--|-----|
| 2.3.5. Genre de la personne âgée concernée | |
| Situations vécues à domicile | 74 |
| Situations vécues en institution | 75 |
| 2.3.6. Age du senior concerné | |
| Situations vécues à domicile | 76 |
| Situations vécues en institution | 77 |
| 2.3.7. La personne âgée est-elle au courant de l'appel ? | |
| Situations vécues à domicile | 78 |
| Situations vécues en institution | 79 |
| 2.3.8. Dépendance physique de la personne âgée | |
| Situations vécues à domicile | 80 |
| Situations vécues en institution | 81 |
| 2.3.9. Dépendance psychique de la personne âgée | |
| Situations vécues à domicile | 82 |
| Situations vécues en institution | 83 |
| 2.3.10. Difficulté relationnelle mise en cause | |
| Situations vécues à domicile | 84 |
| Situations vécues en institution | 85 |
| 2.3.11. De quel type de maltraitance est-il question ? | |
| Situations vécues à domicile | 86 |
| Situations vécues en institution | 87 |
| 2.4. Suites données aux appels reçus | 89 |
| 2.4.1. L'écoute | 90 |
| 2.4.2. Autres démarches | 91 |
| 2.5. Promotion, sensibilisation, formation | 92 |
| 3. Actions 'Extérieures'- Observatoire | |
| 3.1. Relais vers le Politique | 94 |
| 3.2. Relais vers le réseau des professionnels | 94 |
| 3.3. Présence à l'A.G. de diverses associations | 95 |
| 3.4. Soutien aux étudiants | 95 |
| 3.5. Relais vers les médias | 95 |
| 3.6. Présence dans divers lieux de réflexions | 95 |
| 3.7. Formations et animations assurées par Infor-Homes | 96 |
| 3.8. Contacts hors frontières | 96 |
| <u>NOS OUTILS</u> | |
| 1. Fonctionnement interne | 99 |
| 2. Appui juridique | 99 |
| 3. La Senior Médiation | 100 |
| 4. Formation continue des équipes | 103 |
| <u>CONCLUSION</u> | 107 |

Le présent rapport se veut une présentation d'Infor-Homes.

Nous vous y déclinons très schématiquement, dans la première partie, notre identité en termes d'organisation institutionnelle, de valeurs sous-tendant notre travail, d'objectif, de services et de moyens.

La seconde partie de notre rapport reprend la description de nos activités et l'analyse de certains paramètres. Ceux-ci nous offrent la possibilité d'examiner certaines données que nous relevons au cours de l'exercice de nos missions.

Notre souci est de cette manière, de tenter d'observer l'évolution des besoins et des demandes de notre public.

Ceci correspond à notre volonté de relayer ces constats vers les professionnels et les décideurs politiques en phase avec la problématique que nous traitons.

Notre service de lutte contre la maltraitance des personnes âgées a été largement sollicité durant l'année écoulée.

Notre approche de ce phénomène a retenu beaucoup de notre attention.

Simultanément, nos équipes sont restées attentives à la question du choix d'un nouveau lieu de vie pour l'adulte vieillissant ne pouvant plus rester à son domicile.

L'ensemble de ces entretiens et consultations nous fournissent des indications précieuses. C'est sur la base de celles-ci que nous vous proposons les pages qui suivent.

Nous souhaitons au lecteur du présent rapport d'y trouver des indications pertinentes et restons à sa disposition pour plus ample éclairage.

Qui sommes-nous ?

INFOR-HOMES

BRUXELLES

Introduction

L'ensemble de nos actions et réflexions s'inscrit dans une culture de travail co-construite par tous les membres de nos équipes avec le soutien du Conseil d'Administration.

Notre philosophie de travail prend appui sur des valeurs déterminantes pour nous :

- ◆ souci d'une approche gérontologique mettant la personne âgée au centre de toutes nos réflexions ;
- ◆ approche globale (tentant entre autres de rompre la dualité domicile/institution) et systémique de la personne âgée (prenant en compte cette personne mais aussi l'environnement dans lequel elle évolue) ;
- ◆ importance du réseau ;
- ◆ pluridisciplinarité.

Identité institutionnelle

- ◆ Asbl bruxelloise (couvre l'ensemble du secteur bruxellois) ;
- ◆ Infor-Homes + Home-Info ( troite synergie entre ces 2 asbl) ;
- ◆ indépendante (aucun lien avec quelque pouvoir organisateur d'institution d'accueil ou d'hébergement de personnes âgées) ;
- ◆ pluraliste (pluralité idéologique) ;
- ◆ subventionnée partiellement par la . COCOM
. COCOF

Déontologie

- ◆ autonomie totale pour garantir une marge de manœuvre maximale ;
- ◆ objectivité, entre autres par la multiplicité de nos sources de renseignements ;
- ◆ confidentialité garantie à tout un chacun ;
- ◆ respect total et non-jugement ;
- ◆ responsabilisation : nous sommes aux côtés et non à la place de nos consultants et tentons de leur permettre de rester acteurs des situations pour lesquelles ils nous consultent ;
- ◆ professionnalisme maximal (formation continue de l'ensemble des collaborateurs, travail permanent d'adaptation et d'évolution des pratiques).



OBJECTIF

«PROMOUVOIR LA QUALITE DE VIE DE L'ADULTE AGE»



services

1. Conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie

- ◆ banque de données spécialisées sur tous les lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées à Bruxelles ;
- ◆ consultations individualisées pour chacun de nos consultants à la recherche d'un lieu de vie adapté à leur situation.

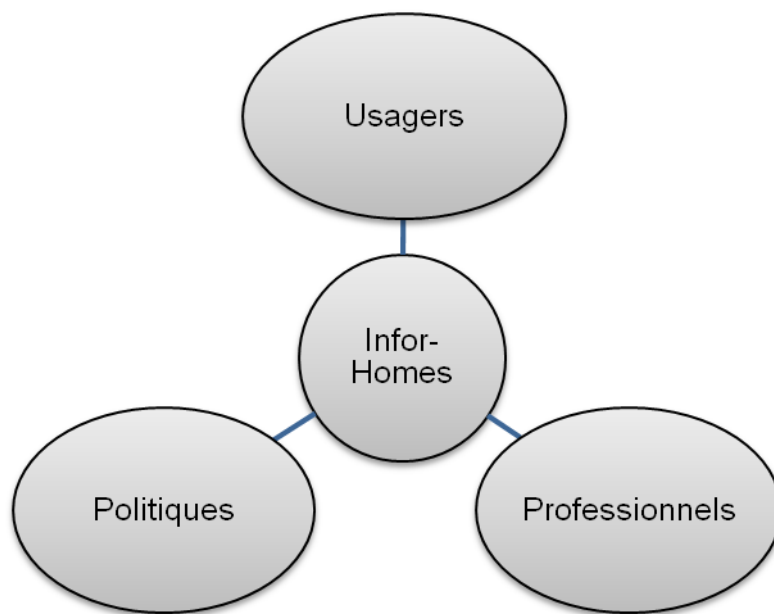
2. Dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

La COCOF a inscrit le service d'aide aux personnes âgées maltraitées dans son décret du 22 mars 2007 relatif à la politique d'hébergement et d'accueil à mener envers les personnes âgées (article 4, 3°) et précisé les modalités et conditions de reconnaissance de ce service par l'arrêté d'exécution 2008/1561 du 2 avril 2009 (articles 186 à 192).

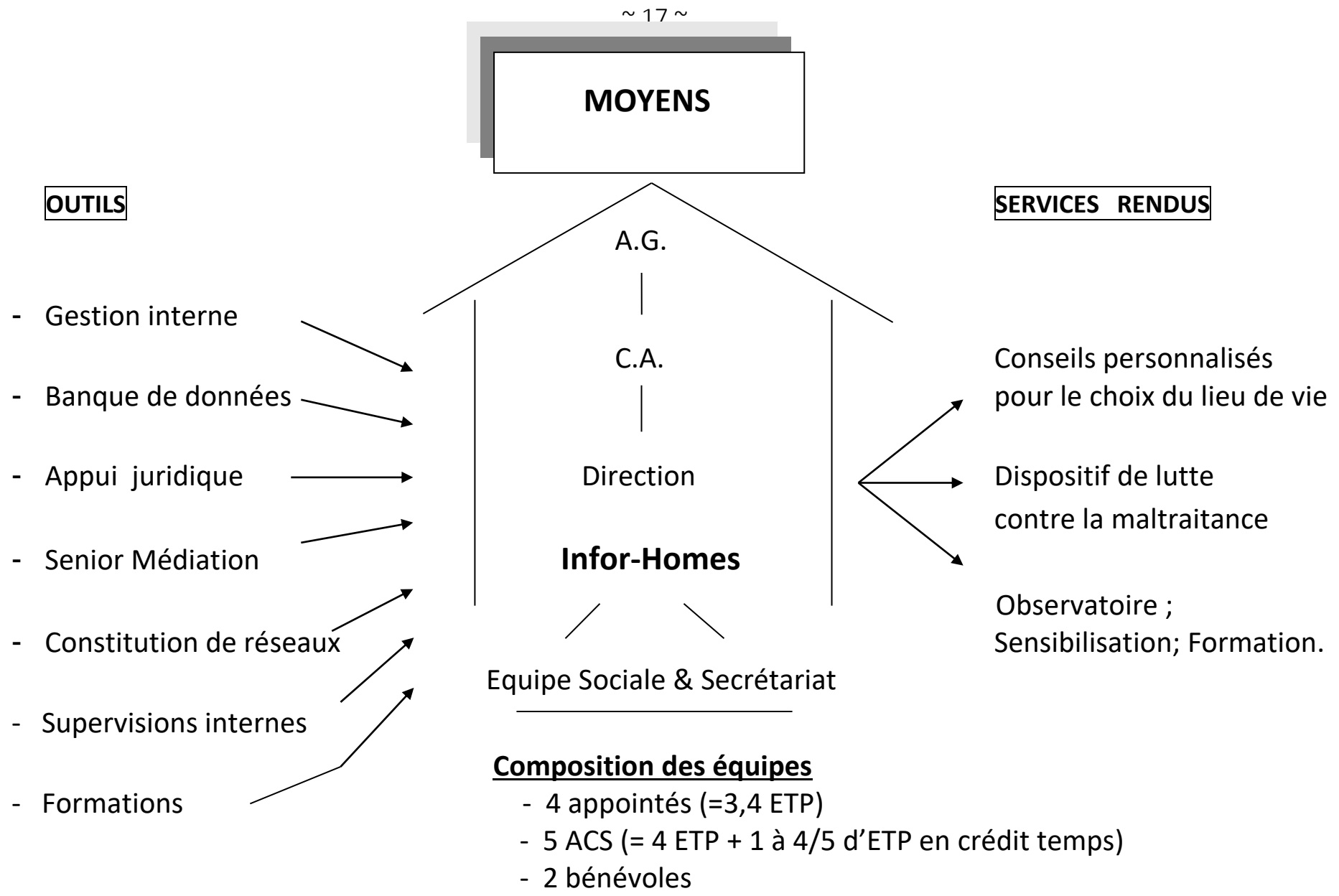
Un agrément provisoire a été accordé au SEPAM pour l'année 2010. Un agrément de 6 ans nous a été octroyé à partir du 1^{er} janvier 2011. Celui-ci a été dûment renouvelé en 2017 conformément à la procédure à cet effet.

Infor-Homes et Home-Info ont par ailleurs été agréés par la COCOM comme dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées dès 2009 également. Le 27 janvier 2011 une convention passée entre le collège réuni et l'asbl de coordination Infor-Homes / Home-Info scelle nos missions en ce domaine.

3. Observatoire



Par son expertise et sa position d'indépendance totale, Infor-Homes se trouve être l'interface entre les usagers des structures d'une part, les professionnels à l'œuvre dans ces structures d'autre part, et enfin les décideurs politiques en charge de ces matières.



MOYENS

OUTILS

- Gestion interne
- Banque de données
- Appui juridique
- Senior Médiation
- Constitution de réseaux
- Supervisions internes
- Formations

A.G.

C.A.

Direction

Infor-Homes

Equipe Sociale & Secrétariat

Composition des équipes

- 4 appointés (=3,4 ETP)
- 5 ACS (= 4 ETP + 1 à 4/5 d'ETP en crédit temps)
- 2 bénévoles

SERVICES RENDUS

- Conseils personnalisés pour le choix du lieu de vie
- Dispositif de lutte contre la maltraitance
- Observatoire ; Sensibilisation ; Formation.

Formation permanente

- ◆ réunions hebdomadaires des équipes ;
- ◆ formations collectives avec intervention de professionnels extérieurs ;
- ◆ formations individuelles diverses ;
- ◆ supervisions collectives.

Finances

- ◆ subside COCOM & COCOF ;
- ◆ intervention Actiris via les postes ACS ;
- ◆ participation de nos consultants.

**Nos réalisations
et
analyse des activités 2018**

1. CONSEILS PERSONNALISES POUR LE CHOIX DU LIEU DE VIE

1.1. Composition des équipes

En 2018, l'équipe sociale est composée de 3 ETP, de 2 de 4/5T et d'une juriste, coordinatrice du service Ecoute Seniors.

L'équipe sociale est soutenue dans sa logistique par l'équipe administrative, composée, elle, de 2 personnes.

1.2. Rôles

Notre service de « consultations » a pour objectif d'informer et d'orienter au mieux toute personne étant à la recherche d'une solution de soutien, d'accueil et/ou d'hébergement pour une personne âgée.

L'équipe sociale d'IH reçoit les aînés ou leurs proches à un moment où se posent des questions à propos de la vie au domicile. Nos consultations constituent pour nous des temps forts et privilégiés, un temps d'arrêt dans la course, bénéfique afin de se déposer, remettre de la structure dans ses idées et recevoir une écoute professionnelle et bienveillante.

Nous proposons une liste de maisons de repos et et/ou de conseils et d'alternatives après récolte d'une série d'informations sur les desiderata et besoins d'une personne âgée qui s'apprête à changer de lieu de vie.

Faire en sorte d'instaurer entre le travailleur social et le consultant une réelle relation de confiance est primordial. Rencontrer un membre d'Infor-Homes pour envisager l'entrée d'un de ses proches en maison de repos n'est en effet pas chose anodine. L'étape de vie dans laquelle se trouve le consultant est un moment particulier de son existence, où se mêlent et s'entrechoquent nombreux questionnements et émotions ambivalentes. Chaque histoire est particulière et mérite que l'on puisse lui consacrer un moment en toute confidentialité.

Notre avis externe ainsi que notre expertise semblent rassurer les proches et apporter de la nuance dans une vision qui paraissait parfois fermée et sans issue. Cette position de tiers permet à la fois de recentrer le débat autour de la personne âgée, tout en prenant également en compte les vécus des proches. Nous tentons de sensibiliser ces familles à considérer leur parent comme une personne actrice de son devenir. Nous mettons l'accent sur l'importance de l'implication optimale de l'adulte âgé dans les différentes prises de décisions le concernant.

A ce point de vue, notre service de Senior-Médiation constitue une ressource intéressante (voir plus loin).

En poussant la porte d'Infor-Homes, nos consultants viennent nous livrer une part d'eux-mêmes, nous sommes alors les dépositaires d'histoires de vie parfois sensibles. C'est pourquoi nous privilégions une rencontre physique entre le travailleur social et le consultant. Nous sommes néanmoins disponibles par téléphone car nous comprenons évidemment aussi que le temps est parfois compté dans ces démarches, ou qu'un déplacement est parfois difficile à envisager.

Lors de nos entretiens, nous proposons donc tout d'abord au consultant un moment pour « se poser », une écoute et un appui. Avec lui, nous prenons le temps de clarifier la situation à différents niveaux (santé, famille, réseau, contexte, parcours, finances, attentes et besoins...).

Lorsque la maison de repos semble la seule alternative réaliste, les listes proposées par notre équipe tiennent compte des spécificités de chaque établissement, (au niveau de l'accompagnement médical, des modalités d'accueil et de vie collective, du climat et de la vie de la maison, du quartier environnant, des profils de résidents, des coûts, du type de bâti et de chambres...)... et les croise avec les situations individuelles et familiales, toutes singulières, partagées en consultation.

Les personnes âgées et leurs proches qui s'adressent à nous ne se questionnent pas toujours uniquement sur la maison de repos mais aussi au sujet des alternatives envisageables (logements groupés, logements intergénérationnels centres de jour...). Notre rôle est aussi d'informer nos consultants sur ces alternatives, sur leurs avantages et limites et de proposer des pistes de ressources complémentaires potentiellement bénéfiques à la situation rencontrée (groupes de parole, associations locales, psychologues, lieux d'informations...).

Ensemble, nous clarifions donc la demande, ouvrons/confrontons les choix qui se posent (lieux de vie, aides à domicile, ..), questions sociales, pratiques, juridiques, financières... pour proposer des conseils personnalisés.

Mais au-delà d'une analyse de la situation de l'adulte âgé concerné et une confrontation de choix, ce moment de rencontre avec notre service constitue également un temps de pause où l'on peut prendre en considération toute la sphère émotionnelle de chacun. Cette étape de vie particulière ne se passe pas sans heurts, émotions, sentiments contradictoires et peurs. Venir à Infor-Homes, c'est aussi faire ouvertement, pour certains aidants proches, l'aveu d'une limite atteinte dans l'accompagnement d'un proche. Aveu qui s'accompagne bien souvent d'un sentiment d'échec, de culpabilité. La fatigue, la colère, la peur, le déni... souvent présents.

Lors de nos consultations, nous sommes les témoins privilégiés des questionnements et doutes importants dans lesquelles se retrouvent les familles qui viennent nous voir. Les négociations pour approcher le bien-être du parent peuvent engendrer des tensions que nous percevons très fort lors de nos entretiens. Les avis divergents peuvent être un facteur de difficultés quant au choix du lieu de vie.

Si nos consultations vont au-delà de ce choix, c'est aussi parce qu'elles font émerger toute la complexité du lien qu'un adulte a tissé avec son parent tout au long de sa vie. Un lien unique et singulier puisque dans une même fratrie, nous n'avons pas toujours eu les mêmes parents. Conscients de l'importance et de la particularité de l'expérience vécue par nos consultants, nous mettons un point d'honneur à leur offrir une écoute de qualité, empreinte de respect et de non-jugement. Et force est de constater que ces moments de consultation constituent un réel soutien aux aidants proches qui nous consultent. Nous récoltons de nombreux témoignages allant dans ce sens.

Certains proches nous arrivent dans une idée de partage de leurs forces et de leurs ressources. Ils font preuve d'une connaissance du secteur, d'un bagage évident, émanant de visites de maisons de repos et d'une recherche préalable.

L'échange d'impressions, la confirmation de leur ressenti avec notre connaissance du secteur semblent alors primordiaux pour eux, conscients de notre position privilégiée d'observatoire. C'est la rencontre de leur expérience et de notre expertise qu'ils viennent chercher pour les guider dans le processus complexe de décision dans lequel ils se trouvent.

Notre travail en entretien consiste alors à valoriser les efforts de nos consultants et à consolider leur confiance. En effet, si le travail fait à Infor-Homes est précieux et apporte un éclairage certain, celui-ci doublera de pertinence s'il rencontre et croise le regard de la personne âgée et de ses proches.

En résumé, Infor-Homes est un carrefour, un lieu où, à la croisée des chemins, l'on s'arrête pour mieux voir où aller.

1.2.1. Information et orientation

L'information et l'orientation de nos consultants se basent sur l'écoute et l'utilisation appropriée de notre banque de données. L'orientation individuelle est organisée selon la demande :

- ◆ lors d'un entretien individuel : Infor-Homes essaye le plus possible de proposer une rencontre entre l'un de nos travailleurs sociaux et le consultant. Chaque entretien dure environ 1 heure. Il permet au consultant (souvent un membre de la famille) de pouvoir exprimer son vécu, ses difficultés, ses craintes, ses angoisses sur la situation de son parent. Lors de cet entretien, le collaborateur de l'équipe oriente le consultant vers les structures de soutiens ou d'accueil qui semblent le mieux correspondre à ses attentes et à ses besoins.

Nous recevons en rendez-vous mais nous restons disponibles ultérieurement si besoin en est afin d'aborder les changements et les nouvelles questions qui viennent se greffer à la situation.

- ◆ par téléphone, par courrier et courriel : lorsque le consultant ou le travailleur social extérieur (d'hôpital, par exemple) ne peut se rendre en nos bureaux, nous essayons d'analyser au mieux la demande et d'y répondre directement par téléphone, par courrier ou courriel.

1.2.2. Gestion d'une banque de données spécialisées

Les informations récoltées lors de nos visites sont introduites dans notre base de données où elles sont croisées au quotidien avec d'autres informations sur ces différents lieux de vie et sur les services qui contribuent à donner de la qualité de vie à son 'chez soi'

Infor-Homes constitue un carrefour d'informations multiples.

Le service social récolte des informations via différentes sources:

- ◆ toutes les institutions d'accueil et/ou d'hébergement, de soutiens pour personnes âgées sont visitées régulièrement par Infor-Homes en suivant un canevas élaboré en interne ; cette visite a 2 objectifs :
 - mieux cerner la philosophie de travail et l'ambiance de l'établissement ainsi que les services offerts à l'usager ;
 - établir un dialogue avec les responsables de l'institution sur la qualité de vie dans leur établissement.

Nos rapports de visites constituent la base de notre banque de données ;

- ◆ notre équipe sociale a des rencontres régulières avec les services d'inspection durant lesquelles sont échangées des informations sur les maisons de repos dans le cadre du secret professionnel partagé ;
- ◆ en synergie avec son homologue Home-Info, Infor-Homes est ainsi inséré au cœur du réseau social bruxellois ;
- ◆ ainsi, différents professionnels du secteur (services sociaux d'hôpitaux, maisons médicales, plannings familiaux, CPAS, services de santé mentale....) échangent régulièrement leurs points de vue avec les travailleurs sociaux d'Infor-Homes sur leurs visions du secteur et sur des situations rencontrées ;
- ◆ les familles de personnes hébergées dans des établissements pour personnes âgées contactent le service social afin de donner leurs impressions et leurs vécus relatifs aux établissements.

Une des missions que s'est donnée Infor-Homes est d'offrir rapidement à toute personne en recherche d'une solution d'accueil et/ou d'hébergement pour personne âgée, l'information la plus actualisée et complète possible.

Dans ce but, Infor-Homes s'appuie sur une banque de données informatisées qui regroupe une multitude d'informations telles que les noms et coordonnées des différents établissements concernés, les directions, les types de chambres proposés, les prix d'hébergement, les capacités d'accueil, diverses informations sur l'organisation interne de ces établissements, leur agrément, ... provenant de **différentes** sources.

Ce dispositif informatisé, actualisé en permanence, stocke de très nombreux renseignements et restitue des informations utiles aussi bien pour nos consultants que pour notre équipe.

Il est à souligner l'ampleur de la tâche mise à jour vu la foule d'informations qui nous parviennent.

1.2.3. Activités extérieures

Dans le souci de travailler en réseau, le service social participe à différentes rencontres régulières (groupes de travail, séminaires, conférences...).

Dans un souci de rester informés sur le secteur du troisième âge, les travailleurs sociaux participent régulièrement à différentes formations, séminaires, colloques. (voir plus loin)

1.2.4. Collaborations avec les hôpitaux et professionnels

- ◆ Nous collaborons très régulièrement avec les services sociaux de différents hôpitaux et centres de revalidation bruxellois. Nous répondons à leur recherche de maisons de repos pour des patients devant sortir en urgence. Conscient que cela n'est pas le scénario idéal, nous préférons néanmoins profiter de ces échanges téléphoniques pour écouter au mieux les besoins et demandes du patient afin de pouvoir lui proposer un choix de lieux adapté à sa situation. Il arrive également que les proches de ces patients nous contactent pour poser des questions complémentaires à la liste, ou une fois la sortie en urgence passée.
- ◆ D'autres secteurs et professionnels nous contactent également pour répondre aux questions et à la recherche d'un adulte âgé ne pouvant se déplacer en nos locaux : des acteurs du sans abris, du handicap, de la psychiatrie, des administrateurs de biens, des maisons médicales, des médecins traitants...

- ◆ Nous avons développé depuis plusieurs années déjà une collaboration spécifique avec les services sociaux de l'hôpital Saint-Luc : outre des appels téléphoniques réguliers pour chercher des pistes autour de situations particulières, nous nous réunissons ponctuellement pour échanger nos regards sur les maisons de repos de leur bassin de soins.
- ◆ Depuis le mois de janvier 2017, l'équipe sociale d'Infor-Homes propose des permanences au sein des services de moyens séjours de psychogériatrie et de revalidation de l'hôpital Saint-Jean (site Méridien). Nous y recevons les patients et leurs proches pour les écouter et conseiller au sujet de leur projet de sortie. Ces consultations font extrêmement sens à nos yeux. Elles permettent à des adultes âgés pour lesquels un retour à domicile pose question, qui n'auraient pas l'occasion de venir en nos bureaux, d'être impliqués dans ce choix crucial les concernant.

Ces consultations sont également spécifiques :

nous représentons un professionnel « tiers extérieur » à l'hôpital. Nous collaborons avec les équipes sociales des deux services, mais nous pouvons offrir aussi aux patients et proches un moment d'expression et de recul sur cette hospitalisation, qui constitue pour beaucoup un moment douloureux, charnière, dans leur vie. Aller à leur rencontre permet de cerner leurs attentes, leurs ressentis, leurs besoins... complémentaires aux données médicales et sociales.

« Le plus difficile consiste alors, à un moment donné, à avoir la capacité de prendre acte que les choses ne peuvent plus continuer comme ça. A admettre et pouvoir dire, sans agressivité, que les proches et les professionnels ont atteint leurs limites, qu'ils s'en excusent mais que le recours à un établissement est devenu incontournable. Cela est difficile mais devenu nécessaire. La pluridisciplinarité, c'est-à-dire la référence à des cultures professionnelles différentes peut alors, faute de mieux, représenter une garantie contre les passages à l'acte abusifs, dans le débat qui s'impose avec l'intéressé et ses proches.... L'expérience montre que le lieu, probablement le plus adéquat pour cette négociation difficile est représenté par les services de « moyen séjour »... « Le facteur temps et l'approche pluridisciplinaire peuvent y être mis à profit, tant pour évaluer les possibilités d'un ultime retour à domicile que pour préparer un placement dans les moins mauvaises conditions... »

(Article de Plonton « A propos du placement des personnes âgées » dans la Revue Gérontologie et Société « L'entrée en institution »)

Cette rencontre et volonté d'impliquer l'adulte âgé concerné, cette expérience professionnelle de triangularisation, ne vont pas toujours de soi. Nous rencontrons certaines personnes aux fragilités psychiques ou cognitives, sommes confrontés à de la colère ou de la souffrance, du déni parfois... Souvent, ces tensions peuvent s'apaiser avec une écoute respectueuse et le fait que nous ne sommes pas là pour décider d'une entrée en maison de repos, mais bien pour fournir toutes les pistes et informations possibles sur bases des besoins et demandes.

Nos supervisions d'équipes par deux professionnels extérieurs restent un soutien par rapport à des positions professionnelles délicates ou interpellantes.

Enfin pour certaines situations de psychogériatrie (démences avec comportements difficiles, troubles psychiatriques..) il ne nous est malheureusement pas toujours possible de proposer beaucoup de choix. Nous pouvons par contre informer les personnes sur le ou les établissements ciblés, échanger avec elles sur le fait que les pistes soient rétrécies et parfois contraintes, les écouter sur ce fait, leur suggérer des pistes et conseils complémentaires à un hébergement en institution...

Ces collaborations avec des équipes de Saint-Jean font sens au regard des missions et valeurs d'Infor-Homes. Elles font l'objet d'évaluations communes ponctuelles.



Infor-Homes vous accueille



/!\ Travaux /!\

Vu les travaux du bâtiment de nos locaux, notre entrée est difficilement visible. N'hésitez pas à nous joindre en cas de problème pour nous trouver ou pour entrer, afin que nous puissions vous aider au mieux.

Infor-Homes werkt nauw samen met de Nederlandstalige collega's van Home-Info vzw



asbl Infor-Homes Bruxelles
bd Anspach, 59
1000 Bruxelles
Tél: 02/219 56 88
Fax: 02/219 13 53
inforhomes@misc.irisnet.be

Nous sommes une asbl, totalement indépendante et pluraliste et avons acquis une expertise de plus de 30 ans à Bruxelles, en ce qui concerne l'accueil et l'hébergement des personnes âgées.

Notre axe principal est la **qualité de vie de l'adulte âgé**.

Pour poursuivre cet objectif, nous proposons différents services :

- le conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie
- une ligne d'écoute spécifique, Ecoute Seniors, dédiée à la maltraitance des personnes âgées
- une senior-médiation

Nos conseils et informations sont en permanence réactualisés à la suite de nos fréquentes visites d'institutions, de nos dialogues de terrain et de nos nombreuses collaborations avec le réseau social bruxellois.



Les services d'Infor-Homes sont soutenus par la [COCOF](#) et la [COCOM](#)

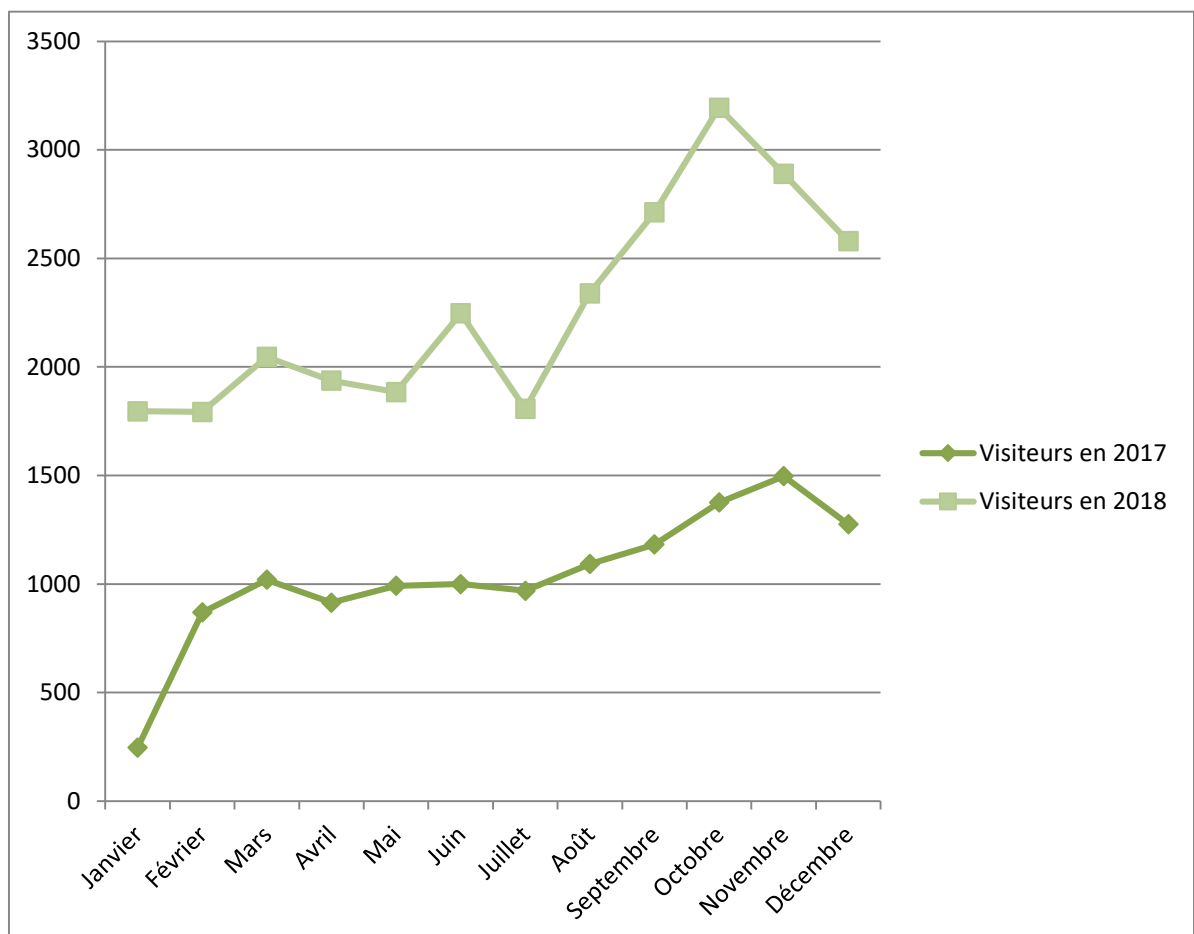
1.2.5. Site internet

Grâce à l'appui de la COCOM, Infor-Homes avait mis en ligne son premier site internet en mai 2010.

Suite à deux piratages successifs et destructeurs, un nouveau site avec un tout nouveau design, plus clair et plus aéré, a vu le jour en 2014. Cependant, en 2016, nous avons dû changer de nom de domaine.

Sur le graphique, ci-dessous, nous pouvons constater, pour 2018, une nette hausse du nombre de visiteurs par mois, sur notre site, comparé à 2017. Au fil des années, Internet a pris le pas sur la recherche d'informations, concernant les maisons de repos, la maltraitance envers les personnes âgées et autres informations liées au troisième âge.

Concernant notre site internet a été revu en interne, afin de modifier les textes et le visuel pour le rendre plus clair et plus agréable à consulter.



Témoignages

« Nos parents sont en maison de repos et leur santé est très fragile. Notre frère qui vit à l'étranger nous met la pression pour les faire revenir au domicile ! Que faire ? Pourriez-vous nous conseiller ? Si nous ne tentons rien, nous risquons un conflit familial entre frère et sœurs. »

DEUX SŒURS VENUES EN CONSULTATION

« Je dois trouver une maison de repos pour mes parents et ma sœur qui est handicapée. Malgré son handicap, ma sœur avait beaucoup de capacités mais mes parents l'ont sur-protégée ! C'est nous qui le payons aujourd'hui car après leur départ... c'est mon frère et moi qui devrons veiller sur elle. C'est dur ! C'est épuisant même ! »

DAME VENUE EN CONSULTATION

« Je commence à avoir des problèmes pour me déplacer. Je suis seule, je n'ai plus de famille et je n'ai pas d'enfant. J'ai bien des voisins qui me rendent visite et font des courses pour moi. Mais je ne dois pas me voiler la face. Il vaut mieux prévoir ! »

DAME DE 83 ANS VENUE EN CONSULTATION

1.3. Analyse des consultations

Consultations en entretiens individualisés

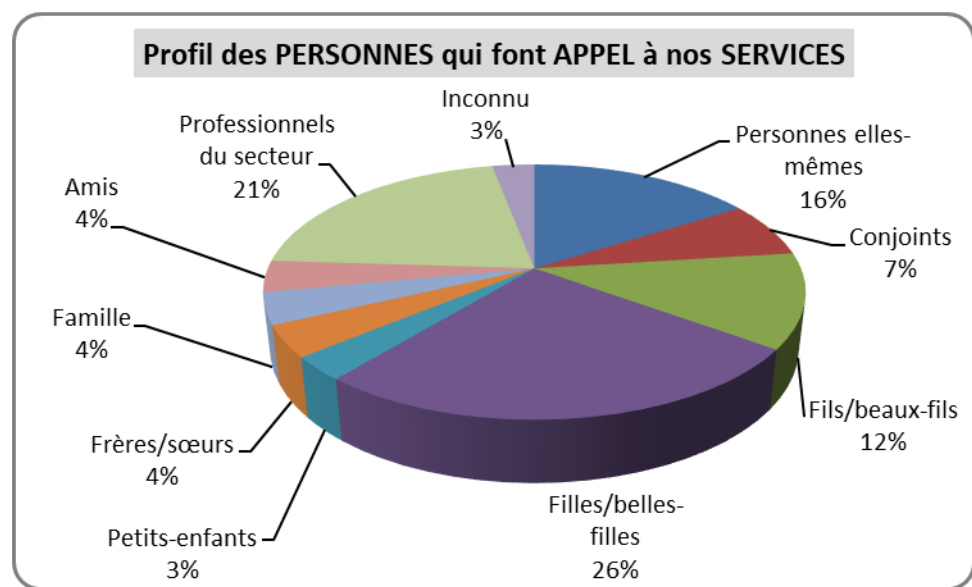
Profil des personnes qui font appel à nos services

Le nombre de personnes venues pour elles-mêmes reste similaire à 2017 (16 %)

Il reste privilégié pour nous que les personnes âgées concernées puissent elles-mêmes être actrices de leurs choix.

Les enfants des personnes concernées constituent toujours la majorité de nos consultants. Nous portons une attention toute particulière aux aidants proches et à leur 'statut' souvent peu reconnu. Ils représentent 60 % de nos interlocuteurs. Nous tenons autant que possible à leur proposer et à les informer sur les aides et les alternatives qui pourront les soutenir dans l'accompagnement de leurs parents âgés et ce, dans un souci de prévention mais également de reconnaissance de leurs limites de 'soignants' non-professionnels. Les professionnels représentent environ 1/4 de nos consultations. Les aidants proches sont souvent orientés vers nous via des professionnels également.

Il est malheureusement à noter que 81 % des consultations relèvent de situations où il n'a pas été possible à l'adulte âgé concerné de nous rencontrer...



Témoignages

« J'ai peur... J'ai peur de la maison de repos.. J'ai peur de l'enfermement ... de ne plus pouvoir mener ma vie comme je l'entends... de ne plus pouvoir recevoir qui je veux... (pleurs).»

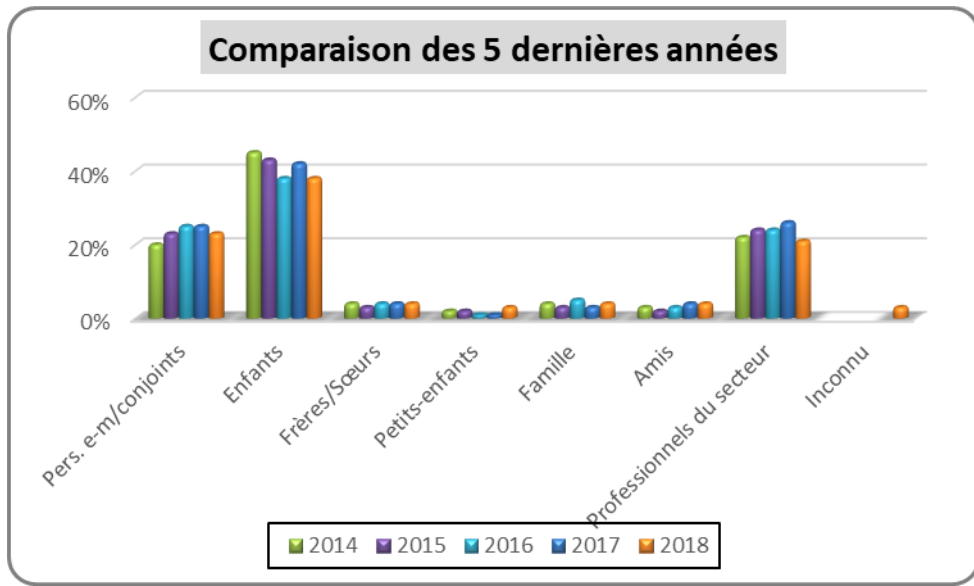
MONSIEUR VENU EN CONSULTATION

«Heureusement que je vous ai consulté avant d'aller visiter des maisons de repos. Je savais du coup quelles questions poser, à quoi je devais être attentif dans mes observations. Cela m'a permis, je pense, de me faire une idée plus objective plutôt que de me baser uniquement sur un 'feeling'. Vos conseils m'ont été plus que précieux, merci-merci ! »

FILS D'UNE PERSONNE ÂGÉE DEVANT ENTRER EN MAISON DE REPOS

« A propos de l'entrée prochaine de son père en maison de repos, une dame écrit : 'Pour l'instant je m'occupe de placer mon père dans la maison de repos 'X'. Démarche très douloureuse pour moi avec des teintes de culpabilité et d'angoisses. Heureusement j'ai le soutien de tout le réseau impliqué dans les soins de mon père, mais cela reste très difficile. Merci beaucoup pour votre support.»

FILLE D'UN MONSIEUR ENTRANT EN INSTITUTION



| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Proches familiaux | 65% | 60% | 58% | 57% | 60% |
| Professionnels | 22% | 24% | 24% | 26% | 21% |
| Personnes Agées | 13% | 16% | 18% | 17% | 16% |
| Inconnu | | | | | 3% |

Témoignages

«Je n'ai que 62 ans mais je dois déjà rentrer en maison de repos parce que je souffre de bipolarité. J'ai commencé à visiter des maisons et j'essaye de parler aux gens pour savoir comment ils se sentent dans la résidence. Ils ne me répondent pas... Je comprends pas pourquoi ils ne me répondent pas ! »

PERSONNE ELLE-MÊME VENUE EN CONSULTATION

« Je viens chez vous parce que j'ai 74 ans et même si je suis autonome, je dois penser maintenant à plus tard.. C'est angoissant parce que je ne sais pas comment je serai dans 5 ans. Quel choix faire ? Quel chemin emprunter ?... »

PERSONNE ÂGÉE VENUE EN CONSULTATION

« Nous sommes démunis ! Notre papa a 55 ans. Un diagnostic de démence est tombé ! Notre papa est dans le déni. Le neurologue nous annonce cette nouvelle, il s'occupe de la médication et c'est tout ! Personne pour nous soutenir pour être dans un dialogue avec notre papa ou lui faire accepter sa maladie ! C'est dur ! Le neurologue lâche une nouvelle énorme et nous sommes complètement largués ! »

DEUX FRÈRES VENUS EN CONSULTATION

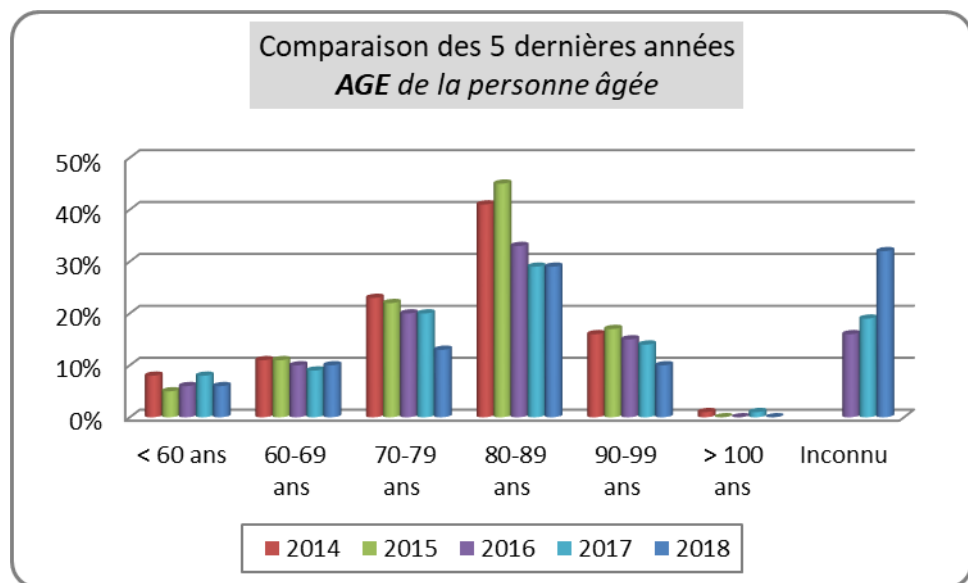
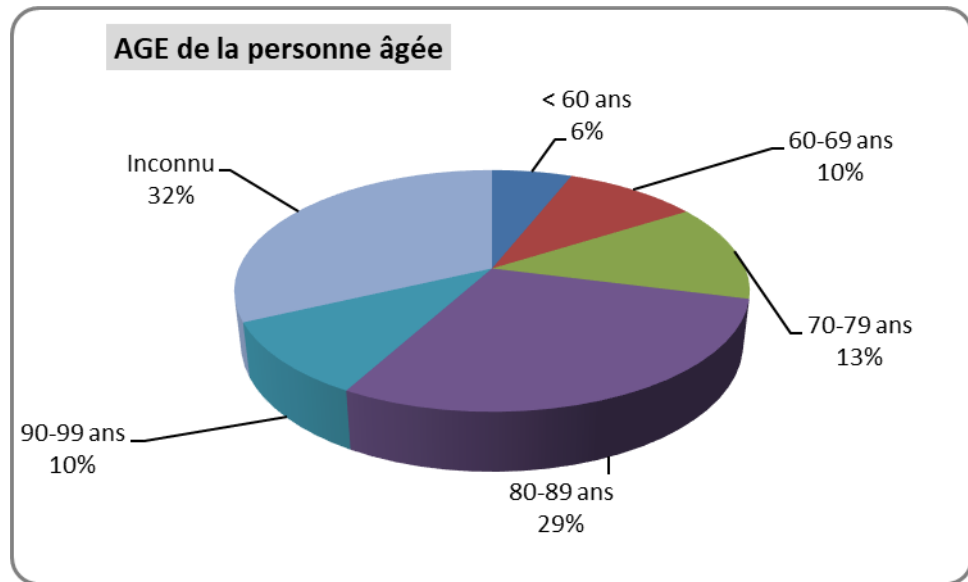
Profil des personnes pour lesquelles Infor-Homes est consulté

L'âge

La principale tranche d'âge pour laquelle nous sommes le plus consultés reste toujours celle des 80-89 ans.

Les 80-99 ans constituent 40 % des personnes concernées par la recherche de conseils personnalisés. Ce chiffre semble faire écho au constat d'entrées tardives en institutions qui nous sont relayées par les professionnels.

Les moins de 60 ans représentent « seulement » 6% mais leurs réalités et situations sont souvent complexes et les solutions adaptées aux plus âgés ne leur correspondent pas toujours. Nous restons attentifs à récolter les besoins de ces personnes et les raisons de leur venue en consultation (problèmes psychologiques, pathologies lourdes, diminution de places en psychiatrie, longue liste d'attente dans des lieux d'accueil pour personnes handicapées, soucis de logement...). Les réalités de la solitude et de l'isolement sont aussi celles de certains adultes âgés de 60 à 70 ans venant nous consulter.



Témoignages

« Et bien moi, je me suis sentie portée par l'hôpital et le CPAS. Tout a été pris en main pour que mon mari puisse entrer dans une maison de repos et de soins. »

EPOUSE VENUE EN CONSULTATION

«Je vous téléphone car l'hôpital nous a donné trois jours pour trouver une maison de repos pour maman. C'est violent ce qui nous arrive et maman ne comprend pas ce qui se passe.»

FILLE VENUE EN CONSULTATION POUR SA MAMAN

«En fait, quand on s'occupe de son époux au domicile tous les jours, il y a une légère dégradation de l'autonomie mais on ne s'en rend pas compte, on n'a pas le recul. »

EPOUSE D'UNE PERSONNE DEVANT ENTRER EN INSTITUTION

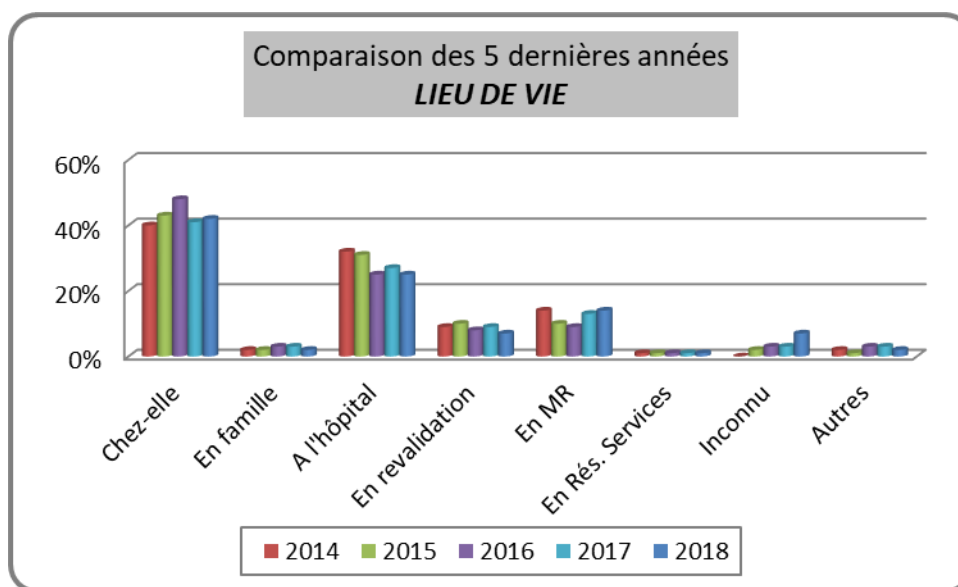
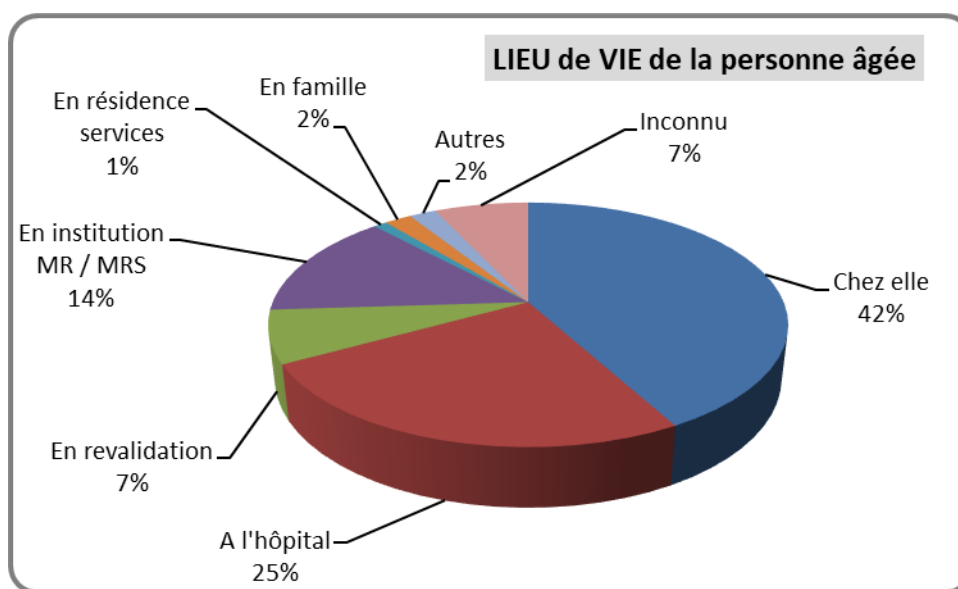
Lieu de vie de la personne âgée

Nous orientons des personnes qui se trouvent encore majoritairement à domicile (soit 42 %).

Les chiffres qui nous révèlent le lieu de vie de l'adulte âgé concerné par la consultation avant son entrée en maison de repos restent les mêmes.

Les 32 % de personnes se trouvant en hôpital ou en revalidation concernent malheureusement souvent des situations d'urgence, ou de choix non préparés par les personnes concernées elles-mêmes. Ce chiffre a augmenté en 2018.

La demande de réorientation pour des personnes se trouvant déjà en MR reste dans les mêmes proportions qu'en 2017. S'agit-il ici d'un premier choix inadapté aux besoins de la personne concernée ? Ou s'agit-il d'une insatisfaction liée à des services jugés inadéquats ou insuffisants, ne répondant pas aux attentes des résidents et de leurs proches ? Ou d'un choix à long terme après une période de court séjour ?



Témoignages

« J'ai constaté beaucoup de choses qui n'allaient pas dans la maison de repos ou se trouve ma maman. Et en même temps, je constate aussi des personnes âgées qui insultent le personnel soignant d'origine africaine... C'est blessant pour eux aussi quand même ! La violence est dans les deux sens. »

FILLE D'UNE PERSONNE ÂGÉE EN MRS

« Si c'est moi qui aborde l'idée d'entrer en maison de repos, mon père d'origine sicilienne avec un caractère fort me dira : 'Tu n'es plus mon fils'... Je vous le promets .. et il ne voudra plus jamais me voir. »

Fils d'une personne âgée venu chercher des informations pour son papa

Origine de la personne

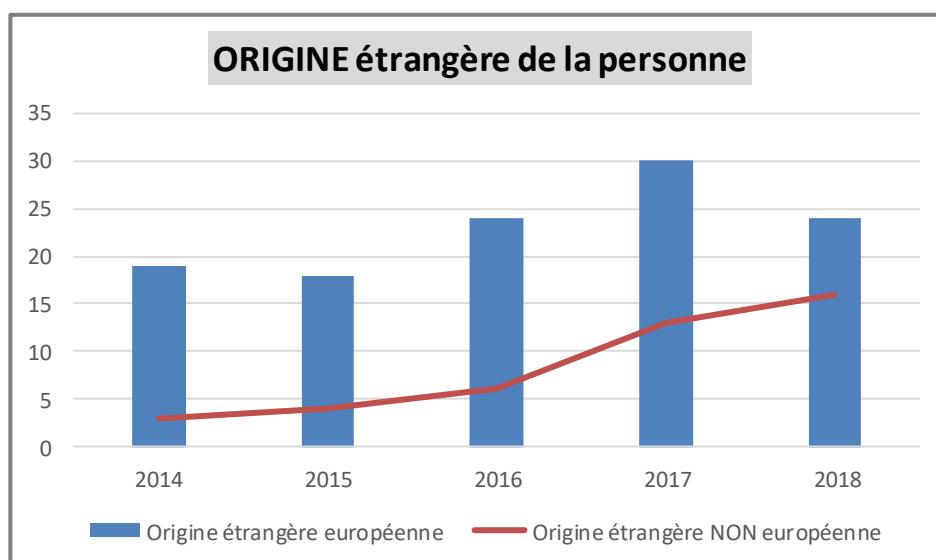
Cette année nous notons avoir été consultés pour un petit nombre de personnes non belges.

Les chiffres absolus du nombre de personnes d'origine étrangère sont nettement à la hausse.

La majorité des adultes âgés concernés par nos consultations sont d'origine bruxelloise (84%). Les personnes d'autres origines (Wallonie : 6%, Flandre : 4% ou étranger : 3% - origine inconnue : 3%) vivent souvent un rapprochement familial.

Il est à noter que nous ne demandons évidemment pas systématiquement l'origine des personnes concernées et de nos consultants. Ces chiffres constituent des minimas.

| | Habitant Belgique 28 personnes | Venant de son pays d'origine 12 personnes |
|---|---|--|
| Origine étrangère européenne <u>TOTAL</u> : 24 personnes | 1 français 1 allemand 4 italiens (dont 2 ne parlent pas français) 4 espagnols (dont 1 ne parle pas français) 1 grec 1 polonais 1 roumain | 9 français 1 portugais 1 bolivien habitant l'Italie et ne parlant pas français |
| Origine étrangère non-européenne <u>TOTAL</u> : 16 personnes | 6 turcs (dont 4 ne parlent pas français) 5 marocains 2 congolais (dont 1 ne parle pas français) 1 chinois (ne parlant pas français) 1 iranien (ne parlant pas français) | 1 uruguayen (ne parlant pas français) |



Témoignages

« Ma maman m'appelle jour et nuit ! J'ai déjà craqué par épuisement et l'aidante proche pour l'instant, je dois vous avouer que je ne peux plus la voir, et on est stressé. Maman sollicite tout le temps ses voisins, ce n'est pas leur rôle non plus... C'est un sos que je vous adresse... Quand on lui parle d'entrer en maison de repos, elle pense que nous voulons prendre l'argent de sa maison. »

FILLE D'UNE DAME DÉSORIENTÉE SOUHAITANT RESTER À SON DOMICILE

« Je suis déjà venue en consultation chez vous. Mes parents refusent tout à fait d'entrer en maison de repos. Culturellement cela les choque. Mais maman a la maladie de Parkinson à un stade avancé. Papa a un cancer. Une chute peut lui être fatale et la maison est remplie d'escaliers. Ils ont une petite pension pour deux et veulent rester dans leur commune. J'imagine que les résidences services sont chères ?»

FILLE D'UN COUPLE QUI VIT TOUJOURS À DOMICILE AVEC LES DIFFICULTÉS QUE CELA ENGENDRE

« Je dois payer 2000 € pour l'hébergement de ma maman en maison de repos et en plus le préavis au propriétaire de l'appartement qu'elle occupait. Ce n'est pas juste ! A l'hôpital on dit que maman doit entrer en maison de repos et je dois payer en plus 3 mois de loyer. Je ne vais pas y arriver ! »

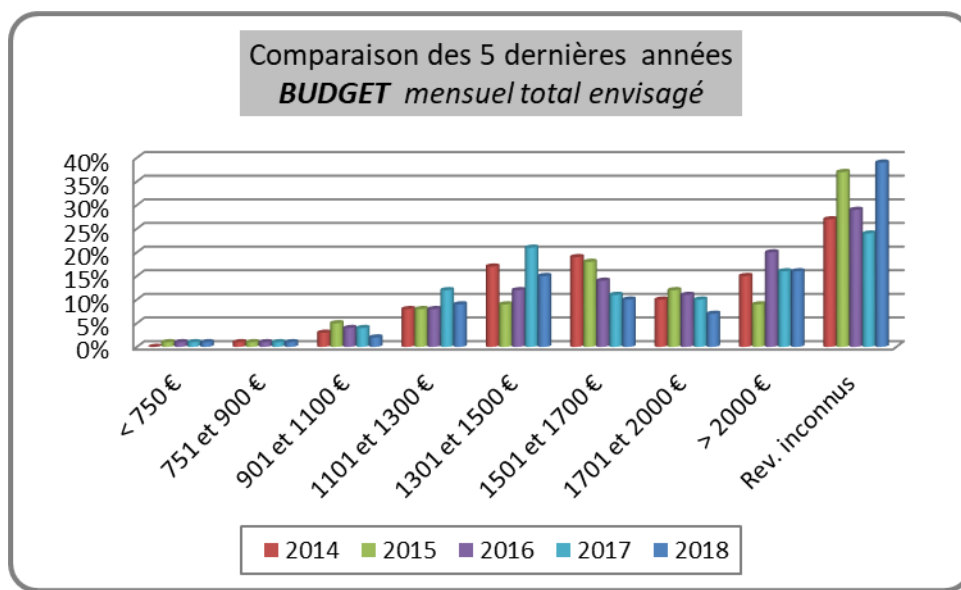
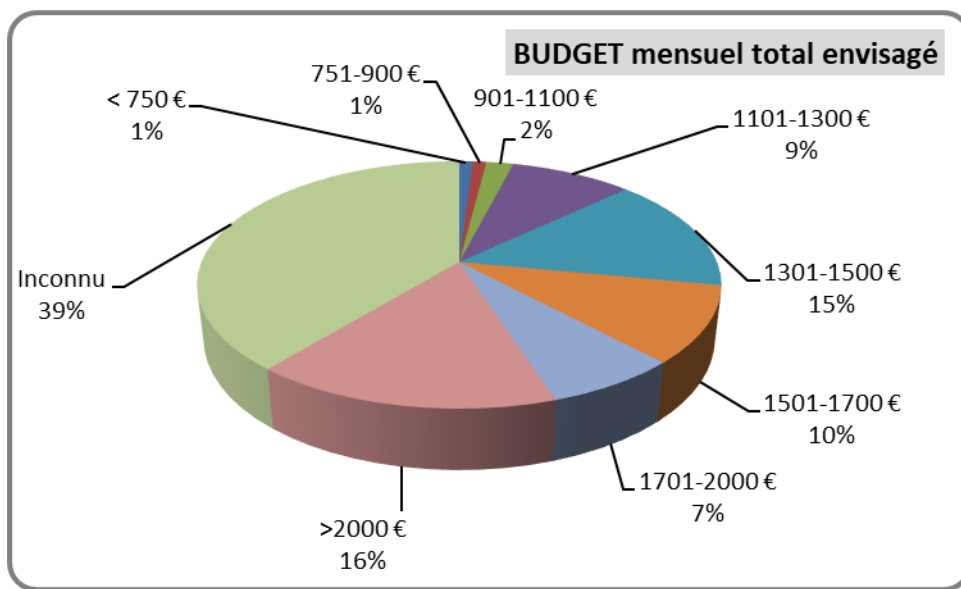
FILLE D'UNE DAME NE POUVANT RESTER À SON DOMICILE

Budget mensuel envisagé

Il est à noter cette année une proportion importante de consultants n'étant pas fixés quant au budget disponible pour l'entrée de la personne âgée en maison de repos. . Nous notons malgré cela que 38 % de nos consultants ne disposent pour ce faire que d'un budget inférieur à 1700 €/mois. Dans ce pourcentage, 28 % disposent de moins de 1500 euros par mois.

Ces budgets comprennent déjà les éventuels soutiens de proches, les revenus locatifs ou économies de la personne et ne correspondent en aucun cas aux pensions moyennes des adultes âgés rencontrés.

La question financière reste au cœur des réflexions de nos consultants puisqu'une minorité des personnes ont à la fois des ressources clairement communiquées/établies permettant l'entrée dans une majorité d'établissements. Pour les budgets mensuels totaux, nous invitons nos consultants à prendre en compte l'ensemble des dépenses non comprises dans un prix d'hébergement dans leur réflexion budgétaire. Nous pouvons également informer de manière générale sur les interlocuteurs à contacter pour envisager certaines aides.



Témoignages

« Mon oncle a été hospitalisé pendant quelques jours et s'est trouvé fort bien, entouré de personnel soignant. Il ne désire plus rester seul à la maison, il se sent bien dans une communauté ! »

CONSULTATION POUR UNE PERSONNE ÂGÉE DE 90 ANS

« Nous avons décidé de former le personnel soignant de l'unité fermée à Montessori. Quel changement ! Il y a un 'avant' et un 'après'... On croit qu'avec les personnes désorientées il faut aller vite pour gagner du temps... C'est tellement faux ! »

DIRECTEUR D'UNE MAISON DE REPOS

« J'ai l'impression qu'aucune maison de repos ne me plairait vraiment ! De plus, je ne sais pas les visiter. Mon médecin traitant dit que je dois faire quelque chose... (pleurs)... »

PERSONNE NE POUVANT RESTER SEULE À SON DOMICILE

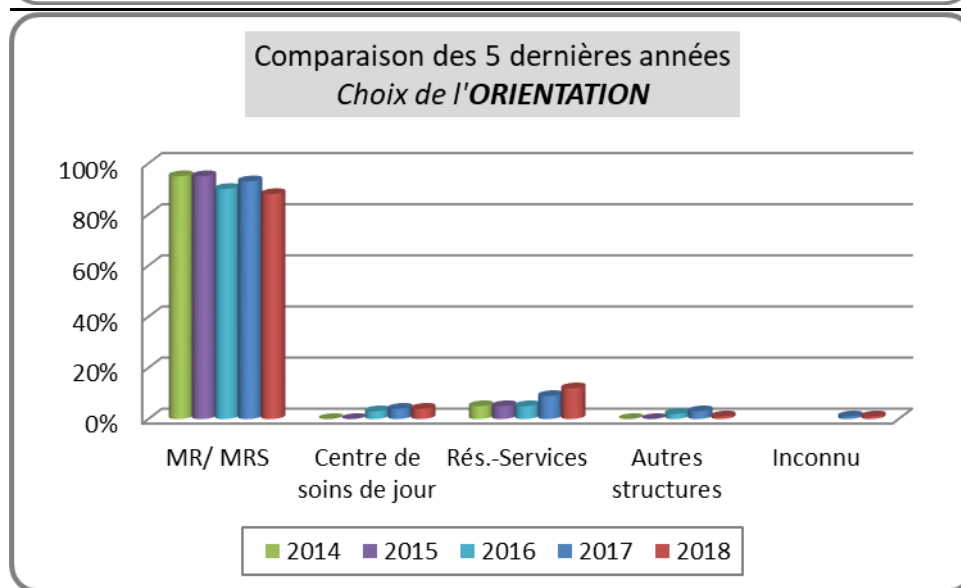
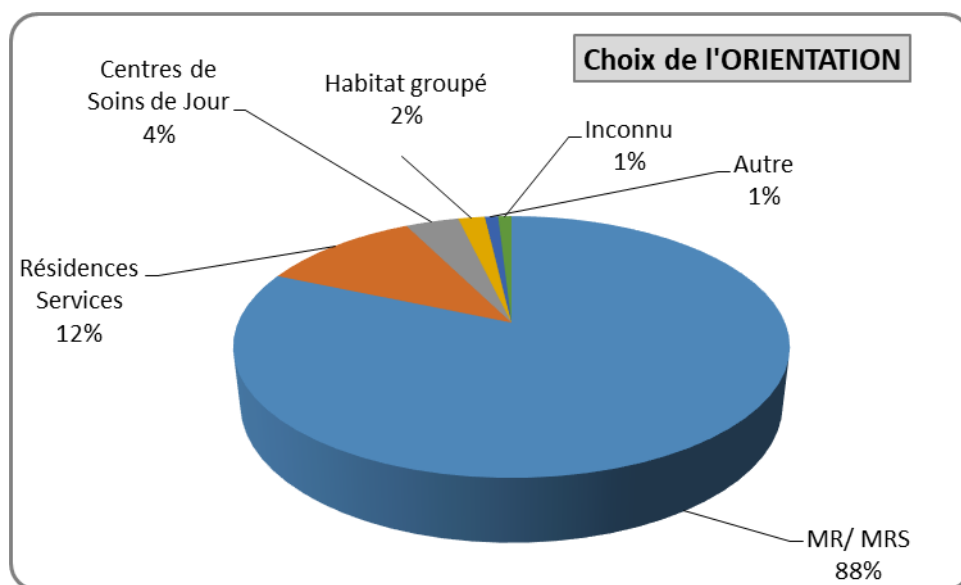
Choix de l'orientation

Par ailleurs, le choix principal de nos consultants est orienté vers la MR/MRS (88 %). Ce choix est souvent clairement établi, mais s'effectue aussi parfois par défaut (des demandes initiales (aides continues, alternatives à la maison de repos..) pouvant révéler leurs limites face aux besoins réels, aux budgets..)

Par ailleurs, la demande d'informations sur des MR/MRS que nous proposons de manière personnalisée , toujours accompagnée de beaucoup d'informations et réflexions sur la situation globale et systémique de la personne âgée concernée, n'implique pas pour autant que les personnes choisiront effectivement de faire le pas.

18 % recherchent un autre type d'hébergement ou de conseils, ce qui constitue une forte augmentation par rapport à il y a deux ou trois ans.

Certains consultants demandent des pistes d'alternatives, et des maisons de repos dans une vision par étape de l'avenir de l'adulte âgé concerné (exemples : un court séjour suivi d'une résidence services, une résidence services en premier choix, mais aussi des maisons de repos à titre préventif...)



Témoignages

« Je ne comprends pas certains membres du personnel qui tutoye mon amie qui est en maison de repos. C'est une dame qui a eu une belle carrière et issue d'un milieu aisé... Je trouve que ça ne se fait pas ! »

AMIE D'UNE PERSONNE ÂGÉE EN MAISON DE REPOS

« Mon frère est resté un an en maison de repos. Il est décédé et je n'ai senti aucune compassion de la part du directeur. J'ai toujours senti qu'il me fuyait... J'ai détesté ça. Ça me donne l'impression qu'on n'est pas honnête avec moi que l'on me cache quelque chose ! »

FRÈRE D'UNE PERSONNE ÂGÉE QUI ÉTAIT EN MAISON DE REPOS

« Nous ne savons pas quoi faire. Papa commence à poser problème. Il devient très agressif. Ce n'est pas sa faute, c'est la maladie. Mais là, nous nous inquiétons beaucoup pour notre maman. Il est hors de question maintenant de la laisser seule avec lui. Tout le monde se sent coupable de penser à une institution spécialisée. C'est horrible. C'est notre papa ! Et pour maman, c'est très dur aussi. »

FILLE VENUE EN CONSULTATION

Difficultés rencontrées par la personne âgée

28 % des personnes âgées concernées vivent une situation de très forte dépendance (cognitive et/ou physique et/ou mentale).

Plus de la moitié nécessitent des aides quotidiennes conséquentes.

Il nous semble aussi important de relever que les personnes souffrant de problèmes cognitifs ou de désorientation représentent 41 %.

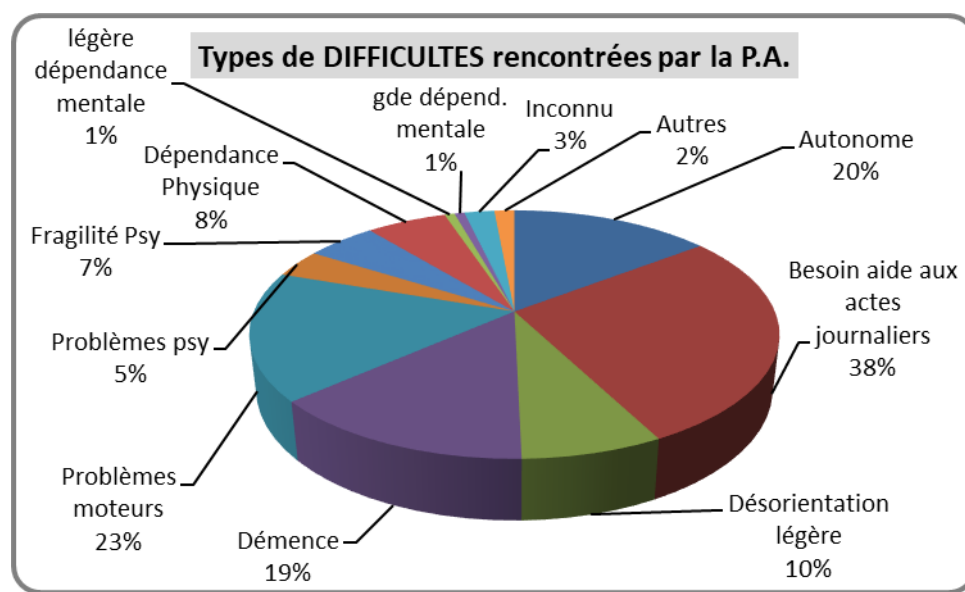
Il est à noter que des besoins d'accompagnement ou pathologies peuvent se cumuler.

Ces tendances semblent confirmer les entrées plus tardives et/ou de personnes plus fragilisées qu'auparavant en maisons de repos.

Environ $\frac{1}{4}$ des personnes concernées sont autonomes. Ce fait limite notre équipe dans les possibilités de conseiller des alternatives à la maison de repos et sont à mettre en lien avec le constat d'entrées tardives, ou de personnes plus fragilisées, relayé par le secteur des maisons de repos.

Nous observons une constance de cette (ces) demande(s), la famille ne pouvant plus s'en occuper. Cet élément nous semble pertinent à souligner car les familles sont le plus souvent le seul réseau d'aide autour de la personne âgée et sont donc d'autant plus soumises au risque de 'burn-out' de l'aidant proche.

5 % des personnes ont des troubles psychiatriques et 7 autres % souffrent de fragilités psychiques (déprime, angoisse, anxiété, syndrome de glissement..), D'une manière générale, nous sommes interpellés par la fragilisation psychique de nos consultants (personnes âgées et leurs proches) . (Comme évoqué plus après dans ce rapport, ces demandes d'entrées en maisons de repos mettent parfois à mal les équipes et interpellent le secteur).



Témoignages

« Je cherche une nouvelle ergothérapeute. Je l'aimerais dynamique et impliquée dans sa fonction parce que les bons soins c'est évidemment extrêmement important bien sûr, mais l'animation, c'est ce qui donne une âme à une maison ! »

DIRECTEUR D'UNE MR / MRS

« Je vis avec ma grand-mère. Ma maison est en travaux, je la rends accessible pour elle. Mais là, elle est hospitalisée et demande, contre mon avis, à entrer en maison de repos. Je respecte sa demande mais j'ai peur qu'on ne la traite pas bien. C'est vrai que, comme je travaille, elle est fort seule à la maison. Je serais prêt à engager une infirmière qui viendrait toute la journée. Ce serait bien pour elle. Ce serait bien pour moi aussi. Mais actuellement, ce n'est pas ce qu'elle veut ! C'est un crève-cœur pour moi ! »

PETIT-FILS D'UNE PERSONNE ÂGÉE

Raisons de l'entrée en institution

A noter également que nous constatons une augmentation des demandes de courts séjours depuis quelques années.

La dégradation de l'état de santé (physique ou cognitive) représente la 64 % des raisons d'entrées en institution.

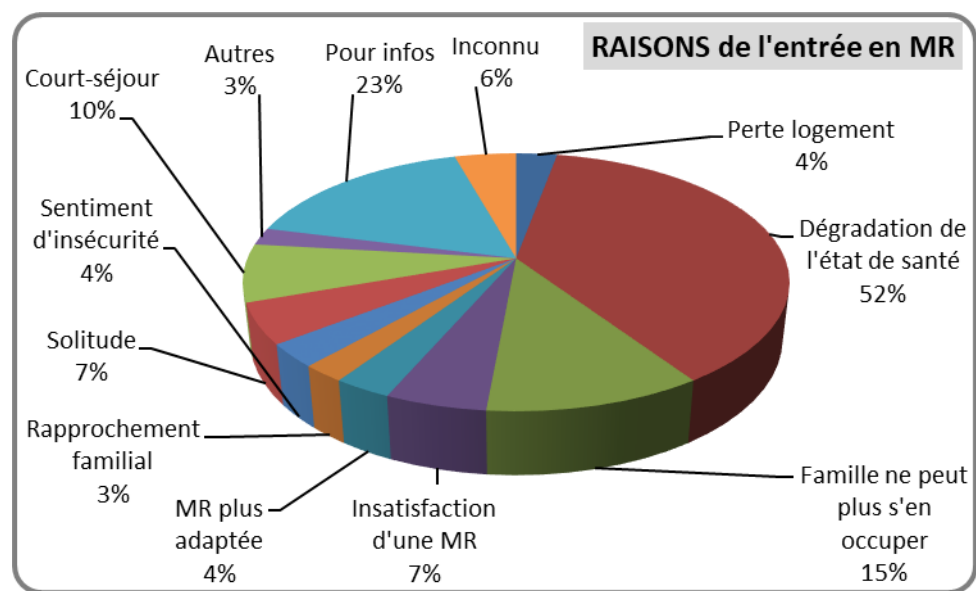
Les sentiments d'insécurité, ou de solitude sont très présents (11%) aussi et jouent un rôle important dans la décision d'entrer en maison de repos.

On peut noter également que les autres raisons sont multiples et se cumulent parfois à une dégradation de l'état de santé.

Un changement de maison de repos (insatisfaction ou besoin d'un autre accompagnement que celui proposé) est de plus en plus à la base de nos consultations (11%)

Dans 15 % des situations, les familles atteignent leur limite dans l'accompagnement de leur proche.

Nous pouvons constater dans nos consultations que chaque situation est unique et comporte de multiples éléments à prendre en compte dans le processus de décision.



1.4. Constats

1.4.1. Les visites d'institutions

Notre méthodologie de visite permet un échange ainsi qu'un dialogue souvent fructueux avec les différentes structures.

Notre équipe visite régulièrement les maisons de repos, maisons de repos et de soins de la Région Bruxelloise, mais aussi des habitats groupés, centres de jour, résidences services...

Nous débutons par un long moment d'échange avec un responsable, nous visitons ensuite la maison. Notre but est de récolter des informations concrètes sur les différents aspects de la maison (projet de vie, organisation de soins, animations, liens avec le quartier, fonctionnement et composition des équipes, aspects organisationnels et relationnels, limites éventuelles dans l'accueil, projets...)

Nos contacts quotidiens avec le terrain nous permettent de cibler les lieux de vie et de soins qui seraient les plus adaptés aux multiples éléments qui forment la situation de vie des adultes âgés concernés par nos consultations.

Notre expérience nous permet de discerner les différentes philosophies de travail et les projets d'établissements mais également de faire la part des choses entre les discours bien rodés de certains directeurs et nos observations concrètes lors de la visite. C'est ainsi qu'encore aujourd'hui nous sommes témoins de certaines ambivalences surtout lorsque nous remarquons que, malgré des efforts considérables pour améliorer le quotidien de nos aînés, les personnes âgées ne reçoivent pas toujours l'encadrement adéquat qu'elles sont en droit de se voir offrir.

Nous constatons ainsi que certaines structures stagnent et restent sur leurs acquis. Or nous constatons par ailleurs que pour être garant de qualité, cet encadrement doit sans cesse être réinterrogé.

Différents groupes financiers ont largement investi dans le secteur de l'hébergement pour personnes âgées. Sur le terrain, lors de nos visites, nous constatons que leur arrivée dans la gestion des MR-MRS ou résidences-services est simultanément source d'espoir mais aussi de difficultés !

Certaines structures se dotent ainsi de fonds pour la rénovation de leurs immeubles, d'autres entrentvoient un déménagement vers une structure plus adaptée, mais parfois le souhait d'une uniformisation des différentes institutions d'un même groupe efface les particularités qui faisaient qu'une maison était unique et différente d'une autre.

Ces groupes affichent en outre des ambitions majeures en termes de centralisation maximale de nombre de lits à Bruxelles et dans les autres régions du pays.

Ce phénomène inquiète les directions et gestionnaires de structures plus modestes qui envisagent leur avenir avec crainte.

D'autres de ces gestionnaires par contre trouvent leur salut dans le rachat de leurs lits par ces groupes.

De manière générale, nous constatons que la grande majorité des structures d'hébergement pour personnes âgées fournissent beaucoup d'efforts afin de répondre aux normes en vigueur.

De ce fait, le paysage des MR-MRS est quelque peu bousculé par des travaux parfois lourds mais positifs à terme pour le bien-être des résidents.

Le secteur continue à être fortement en mouvance.

L'apparition de nouvelles alternatives à l'hébergement institutionnel des personnes âgées, tels les habitats groupés, ouvre le panel des possibilités du choix d'un nouveau lieu de vie qui s'offre à une personne âgée.

Ces nouvelles alternatives restent cependant minoritaires et peu connues du grand public.

Un nombre toujours plus grand de directeurs de maisons de repos demandent à nous rencontrer pour échanger avec nous sur leurs pratiques et les difficultés liées à celles-ci.

Témoignages

« J'ai été à l'hôpital et diagnostiquée 'psychose maniaco dépressive'. Depuis lors, je suis infantilisée par mes sœurs et par mes enfants que j'ai pourtant élevés. Ils ont fait des études universitaires. Il s'agit d'une ERREUR MEDICALE ! J'ai toujours su qui je suis. »

LETTRE D'UN MONSIEUR

« Le personnel de la maison de repos nous a dit que mon papa ne s'adapte pas à la maison de repos parce que nous sommes trop présents... Vous imaginez comme c'est culpabilisant pour nous d'entendre ça ? .. »

FILLE D'UNE PERSONNE ÂGÉE EN MAISON DE REPOS

« En vous contactant j'avais espéré trouver une maison de repos pour personnes sourdes. Ma tante est sourde de naissance elle ne s'exprime que par langue des signes. Déjà.. en famille si on ne fait pas attention à elle, elle s'isole dans ce monde d'entendants. Elle commence à avoir des petites pertes cognitives en vieillissant. Je crains qu'elle ne finisse par se mettre en danger. Elle n'a déjà pas trop envie d'aller en maison de repos, mais en plus si on ne trouve rien qui lui soit au moins un peu adapté ! »

CONSULTANTE

1 .4.2. Quelques constats sur le secteur partagés avec les directions et équipes

Comme l'année précédente, à Bruxelles, un nombre grandissant de maisons de repos ne sont actuellement pas complètes. Certains responsables nous relaient des questions et points de vue à ce niveau. D'autres sont inquiets de cette situation.

Ces constats continueront à être recueillis et analysés par notre équipe. Ils invitent par ailleurs à une réflexion globale, tenant compte des évolutions qui touchent l'ensemble du secteur du grand âge et des réalités de l'adulte âgé bruxellois d'aujourd'hui et de demain.

La majorité des maisons de repos rencontrées en 2018 sont toujours confrontées à des entrées de plus en plus tardives, et accueillent des personnes fortement fragilisées au moment de leur entrée, voire en stade de soins continus ou en fin de vie. Cela impacte leur organisation de travail et de soins, ainsi que leurs équipes. Aussi sont-ils soucieux d'accueillir aussi des résidents plus autonomes. Cela contribue à équilibrer la charge de travail des équipes et créer une ambiance moins hospitalière dans leur maison.

Il est à noter que les soins se sont professionnalisés ces dernières années au sein des Maisons de repos, de plus en plus grandes et fonctionnelles. Les maisons accordent par exemple aujourd'hui beaucoup d'attention aux soins confort/palliatifs. Les liens créés avec des équipes mobiles et/ou des hôpitaux sont évalués positivement par les directions rencontrées. L'offre de formation actuelle est large, et également pour ce qui concerne l'accompagnement de personnes aux troubles cognitifs...

Il reste essentiel pour Infor-Homes que ces lieux de soins restent aussi des lieux agréables de vie, de projets, ouverts sur le quartier...

Globalement, le secteur des maisons de repos est en grande mouvance : nouveaux projets, fermetures, rachats, reprises... ce qui peut créer des instabilités/moments de déséquilibre, ce qui modifie et modifiera l'offre...

D'une manière générale, le secteur se marchandise fortement, opérant par la même un changement subtil dans la relation entre les résidents et les équipes. Le résident est aujourd'hui en position de client, payant souvent cher des services, et ayant des attentes et exigences liées à ce fait. Cette relation plus commerciale peut s'avérer délicate pour les professionnels des maisons de repos, pour les résidents et pour leurs proches. En effet, comment répondre par un service commercial à de la souffrance, à de la crainte, à de la solitude, à des relations familiales tendues, à des réalités de fin de vie... ?

Les équipes et responsables des maisons de repos travaillent souvent à flux tendus. Leurs métiers passionnants sont aussi parfois sources de souffrance, de par leur nature, mais aussi par les conditions actuelles de travail.

Certaines résidences services remettent en question le modèle type bruxellois existant en menant des réflexions nouvelles : présence infirmière de nuit, réduction ou flexibilité budgétaire, mixité intergénérationnelle... Ces projets permettent de proposer ce type de solutions à plus de personnes. Mais ces expériences restent pour l'instant minoritaires et pilotes.

Ces mutations s'opèrent en même temps que d'autres modifications impactant à leur tour le secteur du grand âge : séjours hospitaliers de plus en plus courts, développement de l'hospitalisation à domicile, accent mis sur l'aide et les soins à domicile...

Ces évolutions comportent leurs aspects positifs, peuvent répondre à certaines attentes. Nous y restons attentifs néanmoins car nous constatons des tendances qui nous interpellent : ré-hospitalisations fréquentes de sujets plus âgés, hospitalisations courtes suivies d'un séjour temporaire en maison de repos... Un retour rapide à domicile peut accentuer des inégalités, tout le monde ne bénéficiant pas des mêmes réseaux et ressources sociales (qui restent fondamentaux, même lorsque des aides professionnelles sont mises en place)...

La dualisation domicile /maisons de repos reste aujourd'hui très forte. Nous pouvons pourtant constater dans nos pratiques que rester au domicile à tout prix n'est pas toujours gage de qualité de vie (épuisement des aidant proches, situations familiales tendues, isolement, solitude, cloisonnement...); (cf point 1.4.4. Constats de nos consultations).

Le secteur nous fait part également de frontières qui s'amenuisent entre le secteur de la gérontologie/gériatrie, et certains autres : handicap, reva/hôpital, psychiatrie, sans abrisme... Le manque de place de ces secteurs se répercute sur les maisons de repos, qui deviennent dès lors parfois un lieu d'hébergement et d'encadrement « par défaut ». Parfois, les demandes s'appuient sur le fait qu'un vieillissement physique ou cognitif s'ajoute à des pathologies psychiques, ou à un handicap. Les maisons de repos peuvent constituer une réponse à certaines de ces demandes. En témoigne par exemple l'augmentation du court séjour permettant aux personnes de se rétablir/reposer/revalider après une hospitalisation...

Nos équipes reçoivent des demandes similaires en consultations. Certaines situations délicates ne trouvant pas de solutions.

La frontière avec la psychiatrie est plus délicate. La majorité des responsables de maisons de repos témoignent du fait que certaines pathologies psychiatriques ne sont pas compatibles avec leurs encadrements et projets de vie.

Ils nous disent accepter des personnes aux troubles psychiatriques légers, stabilisées, au cas par cas, et en nombre très limité.

Ces demandes d'hébergement et d'accompagnement de personnes avec troubles psychiatriques sont parfois sources de souffrance pour les équipes et les personnes elles-mêmes (accompagnement non adapté, troubles du comportement très difficiles à gérer, voire, patient sans solution.....)

Parfois, des maisons inquiètes par leur nombre de places libres acceptent par souci commercial, au détriment d'un questionnement sur un bon accompagnement.

Infor-Homes est en dialogue avec le secteur sur ces actualités et y reste bien sûr très attentif dans ces différents métiers et contacts, et de par sa mission d'observatoire.

1.4.3. Fermeture de maisons de repos

Les situations de fermetures de maisons de repos peuvent trouver leur origine à divers niveaux : non-conformité aux normes, faillites, plaintes et manquements graves ou même décision volontaire du gestionnaire. Certaines maisons ferment pour un emménagement dans un nouveau cadre de vie. Notre équipe est attentive à créer du dialogue avec des institutions qui ont un projet de fermeture en vue d'intégrer d'autres bâtiments.

Plusieurs de celles-ci ont justement été amenées à fermer en 2018. Des collaborations avec la direction/le groupe gestionnaire, et un partenariat efficace avec le pouvoir de tutelle et d'autres partenaires sont mis en place en vue de soutenir au mieux chacun des résidents concernés.

En règle générale, dans les situations de fermeture, Infor-Homes, en collaboration avec les directions, les services de tutelle concernés ainsi qu'avec les CPAS compétents, veille à la réorientation de ces personnes vers de nouvelles structures pouvant répondre à leurs besoins, quels qu'ils soient, ainsi qu'à l'accompagnement de ces résidents et de leur famille.

Plusieurs fermetures de 2018 se sont globalement déroulées dans des conditions respectueuses. Cela reste néanmoins fortement bousculant, voire anxiogène, pour beaucoup de personnes. Nous avons dû malheureusement constater que deux des fermetures ont fait l'objet de conflits d'intérêts, au détriment d'une orientation individualisée, posée et respectueuse de résidents concernés.

Quelques petites maisons à l'avenir incertain restent au centre de notre attention. Certains déménagements/fermetures sont fixés à 2019, d'autres sont à prévoir à un moment indéterminé, mais probablement dans un moyen terme. Nous travaillerons en amont, en lien avec les services d'inspection et tout opérateur pouvant constituer une ressource dans ces déménagements et/ou fermetures/rachats afin de soutenir au mieux les personnes âgées et leurs proches dans ces situations, à chaque fois, et pour chacune des personnes concernées, spécifiques..

A l'heure actuelle, le choix d'une petite maison de repos n'est pratiquement plus possible (fermeture de la majorité d'entre elles, peu d'avenir pour les autres). Le paysage général du secteur des maisons de repos se modifie énormément, de nombreux grands projets se préparent dans plusieurs communes. Notre équipe suivra bien évidemment cette évolution au plus près. Il est certain que ces changements impacteront différents

fonctionnements, et notamment les tarifs, plus élevés en moyenne d'année en année...

Quel que soit le motif de la fermeture, il s'avère qu'une telle opération représente toujours un épisode complexe, générateur assurément de beaucoup de difficultés et de souffrances pour tous.

Lors d'une fermeture, Infor-Homes Bruxelles est amené à intervenir à plusieurs titres en ces circonstances :

- ◆ en tant que dispositif de lutte contre la maltraitance, notre service 'Ecoute Seniors' peut être à l'origine du constat de manquements ou abus graves ;
- ◆ en tant qu' Ecoute Seniors, Infor-Homes a mandat de coordonner toute action de lutte contre la maltraitance ;
- ◆ en tant que service de conseils pour le choix d'un lieu de vie, Infor-Homes est chargé d'orienter le relogement des résidents concernés.

Nos rôles sont donc multiples, tous axés autour de la sauvegarde de la qualité de vie du résident.

Ce travail mobilise l'ensemble de nos équipes, amenées à œuvrer dans l'urgence, avec toutes les conséquences que cela comporte : report de rendez-vous, modification des plannings, impossibilité de participer à des formations au moment requis,...

Ces situations représentent un investissement important, chronophage et comportent souvent une lourde charge émotionnelle.

Les observations que nous pouvons dresser dans ces situations sont majoritairement des constats très lourds et négatifs.

Cela nous amène à un travail de réflexion en profondeur avec les autorités de tutelle afin d'analyser ces phénomènes, de mener en amont un travail de nature à éviter ces situations et un travail d'élaboration de procédures et d'accord de coopération pour faire face au mieux à l'inévitable fermeture lorsqu'elle survient.

1.4.4. Les consultations

Constats généraux

Nos consultants, ainsi que les services et groupes rencontrés cette année (services sociaux, hôpitaux, groupes d'adultes âgés, étudiants et professionnels du secteur...) nous renvoient régulièrement la pertinence et le sens actuels de nos services.

Notre équipe partage également le fait que les consultations et conseils personnalisés font toujours fortement sens. Cette conviction va néanmoins de pair avec une réflexion et un questionnement sur les évolutions des demandes actuelles, ainsi que sur les formes et modalités de nos consultations

Evolutions du contexte de nos consultations.

Différentes tendances et faits sont ressentis par notre équipe, et partagés au sein du secteur. Il nous importe de les prendre en compte pour nourrir notre proposition de services :

Infor-Homes, la spécificité de ses services, sa déontologie ne sont aujourd'hui pas assez connus du grand public. Le grand public que nous recevons en consultation est en majorité invité à nous contacter par d'autres professionnels : hôpitaux, mutuelles, aides et soins à domicile... Beaucoup ne connaissaient pas nos services avant cette orientation.

Plusieurs établissements ont actuellement régulièrement des disponibilités. Pour la très grande majorité de ceux-ci, il n'y a plus de longues listes d'attente. Ce fait en lui-même mérite une analyse approfondie, mais a aussi des effets sur nos consultations : on trouve aujourd'hui plus vite et plus facilement une place dans une résidence que l'on pense convenir car, en correspondance avec les possibilités financières, ou situées à proximité, ou ayant un beau bâtiment... Ces choix peuvent parfois s'opérer au détriment d'une réflexion affinée sur ses besoins et attentes, voire, mener à choisir des maisons de repos inadaptées à la situation ...

Nous sommes régulièrement confrontés, majoritairement par téléphone, à des recherches de places en urgence (sorties d'hôpital plus rapides, situations limites au domicile..). Beaucoup de ces appels proviennent de services sociaux d'hôpitaux.

Au niveau de nos consultants, nous pouvons également observer la tendance à des consultations par téléphone. Nous sommes dans une époque d'immédiateté, de la recherche internet... Les consultants vivent de plus en plus souvent des situations d'urgence... Ces faits expliquant en partie cette tendance.

Nous sommes convaincus du bien-fondé d'un entretien en face à face ne nos locaux et en parlons à nos interlocuteurs. Mais, nous répondons à ces demandes d'informations par téléphone, en tentant, malgré le contexte d'urgence, de cerner les besoins et attentes, et d'offrir malgré tout un petit choix parmi les maisons adaptées ayant des disponibilités.

Actuellement, il est bien inscrit dans l'opinion générale que rester à la maison, et si possible y mourir s'avère être la meilleure solution pour tous. Or les constats de nos pratiques professionnelles nous amènent à revisiter ce principe. Malheureusement, il est des cas où le rester chez soi n'est absolument pas gage de qualité de vie...

Dans la même ligne, la tendance à retarder le plus loin possible l'entrée en maison de repos mérite aussi d'être interrogée. Au niveau de nos consultations, cela nous ramène souvent à des situations de recherche en urgence, concernant des adultes âgés parfois devenus incapables de se déplacer, ou de faire part de leurs choix.

Plusieurs consultants nous arrivent fort démunis et sans avoir eu accès à des ressources, soutiens et contacts qui peuvent être proposés dans un parcours de vieillissement. Cette « sous-information » et l'isolement de certains interpellent dans notre société de la « sur-information ».

Nous continuons à nous inquiéter d'une tendance générale à une fragilisation psychologique importante des adultes âgés et de leurs proches, mais aussi de professionnels. Ces éléments peuvent être abordés lors de nos consultations et des pistes de mieux être sont évoquées en ce sens.

Nous les relayons également en tant qu'observatoire du secteur. Les places résidentielles en psychiatrie et l'accès à un soutien en ambulatoire dans le secteur de la santé mentale font cruellement défaut actuellement, particulièrement dans le secteur du grand âge.

Par ailleurs, nous ne pouvons que constater le clivage important concernant les moyens financiers des personnes qui nous consultent et le prix moyen demandé par les institutions.

Ce sujet est par ailleurs souvent tabou et il nous est difficile d'approfondir cette question sans heurter la sensibilité de nos consultants.

Certains consultants que nous informons des prix du secteur réagissent par de pleurs, de la colère, sortent effondrés... Les soutiens possibles auprès d'un CPAS compétents sont souvent questionnés, mais ceux-ci ne sont pas neutres pour les consultants et leur proches, et certains les refusent, décidant parfois de rester à domicile par défaut.

Réflexions et projets en cours par rapport à ces évolutions et constats

1. Affiner notre travail de communication afin de réaffirmer et faire entendre le contenu et sens de nos offres de services :

Le nombre d'éléments à prendre en compte pour accompagner un adulte âgé confronté aux limites de la vie à son domicile, et en recherche de supports, de lieux d'accueil ou d'un lieu de vie nous semblent aujourd'hui souvent minimisés. Prendre le temps d'une analyse et réflexion globale sur les besoins, possibilités, attentes, peurs, contexte familial... reste pourtant essentiel pour conserver une qualité de vie.

De la même manière, la diversité des établissements et de leurs services est habituellement peu connue : Comment s'organisent les soins et quelles sont les limites éventuelles à ce niveau ? Comment est organisé et outillé (l'éventuel) accompagnement des personnes désorientées ? Quels sont le projet et la philosophie de vie de la maison ? , Quelle approche de la fin de vie ? Quelles animations et services sont proposés ? Comment se déroule une journée type ?

Quelles sont les modalités de dialogues proposées aux résidents et à leurs familles ? Quels sont les liens éventuels avec le quartier ? Quelles sont les possibilités de soutiens internes et externes ?...

Notre équipe visite en permanence les établissements et services, et est en liens continus avec ce secteur très mouvant (nouvelles approches, nouvelles structures, fusions, déménagement ...)

Il nous faut également communiquer plus avant sur ces aspects.

Nous avons entamé ce travail depuis 2016 (communication à l'occasion de nos 30 ans, préparation d'un site internet actualisé et modernisé, rencontres de divers professionnels, de groupes de seniors, renforcement ou développement de liens spécifiques avec des hôpitaux...)

Nous restons attentifs aux projets bruxellois dits « alternatifs à la maison de repos » (centres d'accueil de jour, centres de soins de jour, habitats groupés, projets intergénérationnels, nouveaux services, évolutions et adaptations de l'habitat...) ... Ces alternatives font partie de l'éventail de propositions de nos consultations. Il nous semble intéressant de mettre en avant ces projets, très divers entre eux, mais encore souvent trop peu nombreux et peu accessibles financièrement. Nous poursuivrons ce focus en 2019.

2. L'importance de penser 'plus tôt à plus tard'

Pouvoir rester acteur de ses choix de vie nous motive à nous associer au projet 'En route pour la vie' initié par la Fondation Roi Baudouin.

Nous souhaitons collaborer au souci et sensibiliser notre public à l'importance de réfléchir à ses choix de vie, de les consigner et de les faire valider.

3. Nous portons une attention toute particulière aux aidants proches et à leur « statut » souvent peu reconnu.

Nous tenons autant que possible à leur proposer et à les informer sur les aides et les alternatives qui pourront les soutenir dans l'accompagnement de leurs parents âgés et ce dans un souci de prévention mais également de reconnaissance de leurs limites de « soignants » non-professionnels.

Nous constatons également que le réseau de professionnels qui nous entoure et avec qui nous collaborons fait régulièrement appel à nos services.

Etant donné la diversité et la complexité des situations auxquelles nous sommes confrontés dans nos pratiques quotidiennes, nous privilégierons des temps de réflexions collectives via des moments d'échanges, de supervisions et de formations continues.

4. Intensification de nos collaborations et partenariats avec les hôpitaux

Si 2016 nous a permis de nouer une convention avec l'hôpital Saint-Jean, 2017 et 2018 nous ont donné d'analyser et de mesurer le fruit de ces collaborations.

Nous souhaitons donc voir se multiplier ce type d'accord.

2018

du SEPAM à 'Ecoute Seniors'

En janvier 2018, la Ministre chargée de l'Aide aux Personnes (COCOM) et de l'Action sociale (COCOF) nous a demandé d'élargir les activités de notre service de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, en sorte d'ouvrir trois plages d'écoute téléphonique par semaine au lieu des deux initiales.

A cette occasion, il nous a été prié de changer de nom, celui de SEPAM s'avérant peu explicite, quant au travail d'écoute qui lui revient.

Enfin, une campagne de sensibilisation du grand public à l'aide de spots radio se devait d'être organisée sans tarder.

2018 a donc été une année peu ordinaire où la créativité était particulièrement sollicitée.

Une subvention spéciale pour mener à bien le changement de nom et la campagne de sensibilisation nous a été accordée. L'aide d'une agence de communication particulièrement attentive au contenu et aux nuances de notre travail et le soutien précieux de l'asbl Question Santé nous ont aidés dans cette tâche toute particulière.

Grâce au travail de tous les membres d'Infor-Homes, rejoints par nos collègues de Home-Info, nous avons pu repartir de nos valeurs fondamentales pour nous accorder sur nouveau nom, créer un nouveau dépliant et concevoir des spots radio.

*Avec **Ecoute Seniors**, il apparaît clairement que nous offrons d'abord une écoute et non une intervention d'urgence tel un service de secours.*

Nos trois spots radio ont été choisis pour illustrer différentes situations susceptibles de rendre la thématique de la maltraitance moins étrangère à chacun.

Les auditeurs pourront peut-être vibrer à la crainte d'un senior avant la venue d'un proche qui organise son quotidien dont il perd la maîtrise et la compréhension, à l'inquiétude d'une fille devant le visage si changé de sa maman depuis son entrée en maison de repos ou à l'épuisement d'un homme écartelé entre l'aide à son père, la présence à ses enfants et le travail professionnel.

Les spots ont été diffusés trois semaines en octobre et novembre 2018 et sont promis à un bel avenir pour de telles diffusions ou comme outils de sensibilisation dans nos rencontres avec des professionnels ou avec le grand public.

Depuis 2018, nous bénéficions également d'une majoration de notre subvention pour faire vivre le dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées au sein d'Infor-Homes. Que toutes les personnes qui ont permis ces évolutions soient ici remerciées.

2. DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES AGEES – ‘ECOUTE SENIORS’

2.1. Missions et cadre théorique

Depuis janvier 2009, Infor-Homes et son homologue néerlandophone Home-Info sont reconnus comme dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées par l'ensemble des autorités bruxelloises (COCOM, COCOF et VG).

2.1.1. Mandats confiés à Infor-Homes dans le cadre du dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Le texte des arrêtés de la COCOF et de la COCOM distingue les missions et les actions qui incombent à Infor-Homes dans le cadre de la prévention de la maltraitance. Nous les schématisons ci-dessous.

Missions

- ◆ observation
- ◆ diagnostic
- ◆ intervention

Actions

- ◆ être le référent du grand public pour les appels relatifs à la maltraitance ;
- ◆ coordonner la réponse aux situations de ce type auprès des professionnels ;
- ◆ analyser de manière globale ces situations pour mener un travail en amont.

Ces actions sont parfaitement en harmonie avec l'objectif de base d'Infor-Homes et ses actions menées depuis plus de 40 ans dans le domaine du conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie adapté à la personne âgée.

Le dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées s'est ainsi concrétisé en 2018 de la manière suivante :

- ◆ la réponse aux appels reçus en matière de maltraitance de personnes âgées ainsi que l'approche de ces situations concrètes, en lien avec le réseau des professionnels du secteur ;
- ◆ la prévention de la maltraitance : sensibilisation, formation et information de publics divers ;
- ◆ l'analyse des données collectées à partir des situations concrètes qui nous sont confiées.

Ces divers aspects de notre travail sont développés dans la deuxième partie de ce chapitre.

2.1.2. La maltraitance, une réalité multiforme

Suivant la définition qui a été adoptée par le Conseil de l'Europe en 1987, la maltraitance consiste en tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une personne ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.

On le voit, la maltraitance peut porter atteinte à des valeurs multiples (la vie, l'intégrité physique et psychique, la liberté, le développement de la personnalité, la sécurité financière). Elle peut revêtir diverses formes : elle peut être directe (un acte précis) ou indirecte (une omission), active ou passive, intentionnelle ou non et ce, dans le cadre d'une relation personnelle ou professionnelle avec la personne âgée.

Nous pensons que la maltraitance, quelle qu'en soit la forme, est la traduction d'un lien qui dit sa souffrance de manière inappropriée. La violence est une forme extrême d'expression du lien en difficulté. Les tensions et conflits dans la relation avec les proches sont peut-être liés à l'histoire, aux particularités et à la dynamique du système familial et social dont l'adulte âgé est un des acteurs.

2.1.3. Objectifs d'ECOUTE SENIORS

En ce qui concerne les appels relatifs aux situations de maltraitance

Lorsque nous sommes interpellés, nous recevons le plus souvent des témoignages douloureux tant par les faits relatés que par les émotions qu'ils suscitent.

Nous cherchons à comprendre le plus finement possible ce qui se vit au cœur de ces relations humaines difficiles entre la personne âgée et son entourage. Comprendre n'implique pas pour nous justifier des faits regrettables ni admettre les mobiles ou raisons qui poussent à de tels faits mais plutôt chercher à saisir le sens de situations dans lesquelles chacun souffre le plus souvent.

Notre souci est dès lors d'éviter tout simplisme et toute stigmatisation tant de l'auteur de faits qui seraient *inqualifiables* que de la victime à *défendre envers et contre tout et tous*. C'est pourquoi nous évitons d'utiliser les termes '*victime / auteur*'.

Parmi nos objectifs dans l'écoute des personnes qui s'adressent à nous, il s'agit dès lors en premier lieu de privilégier une approche non-culpabilisante. Nous cherchons à entendre le message véhiculé par le lien vécu comme maltraitant et à proposer aux acteurs de se positionner de manière telle que leur relation puisse prendre une autre forme d'expression, loin de la violence, vers plus de respect voire d'harmonie.

En ce qui concerne les activités de sensibilisation et de prévention

Il s'agit de rappeler que toute relation humaine est complexe et nécessite de prendre soin au quotidien de la qualité des contacts noués avec un adulte âgé.

Ainsi, les aidants proches, les personnes intervenant au domicile comme le personnel d'un lieu d'hébergement ou d'accueil peuvent être confrontés aux questions, aux émotions, voire à l'agressivité des seniors.

Cette confrontation peut les renvoyer à leurs propres émotions, à leur image de la vieillesse et de la finitude. Il importe que chacun reste attentif à ses propres émotions et veille à ne pas dépasser ses limites physiques et nerveuses, au risque de devenir maltraitant.

Nous privilégions une approche de la maltraitance dans une perspective systémique comme indiqué au point 2.1.5. ci-dessous.

Nous invitons également chacun à ne pas rester seul face à une difficulté, un malaise ou une question liés à une situation de maltraitance d'une personne âgée et à nous contacter pour pouvoir échanger avec un membre de notre équipe sociale.

2.1.4. Méthode de travail

L'écoute

Comme son nom l'indique, ECOUTE SENIORS est d'abord un service d'écoute, où la ligne téléphonique est privilégiée.

Cette écoute est offerte à partir des différentes portes d'entrée d'Infor-Homes : la ligne spécifique d'ECOUTE SENIORS, certes, mais également la ligne générale d'Infor-Homes. Nous pouvons aussi être sollicités par un courrier postal ou électronique ou lors d'une consultation sur l'adaptation du lieu de vie ou le choix d'une autre forme d'habitat.

Dans les cas où nous sommes alertés par un courrier postal ou électronique, nous invitons l'expéditeur du message à nous recontacter par téléphone. La conversation téléphonique nous paraît plus opportune que l'écrit car elle nous met à l'écoute non seulement *des faits* concernés mais aussi *des émotions* qu'ils suscitent chez la personne qui s'adresse à nous.

L'échange est souvent très riche, parfois remuant par tout ce qui s'y traduit car il y a presque toujours une souffrance exprimée notamment en mots, en silences, en soupirs, en pleurs, en appels muets...

Certaines personnes expriment leur incapacité à dire une souffrance par téléphone et demandent à être reçues ; nous pouvons alors les accueillir en nos bureaux. Nous ne nous déplaçons pas pour rencontrer les personnes dans leur lieu de vie, sauf dans deux types de situations :

- 1) lors de fermeture d'une structure d'hébergement pour personnes âgées. Dans ce cas, nous intervenons à la fois pour apporter l'expertise d'Infor-Homes en matière de conseils personnalisés pour le choix d'un lieu de vie et à la fois comme service de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

La fermeture d'une structure d'hébergement constitue en effet une situation de stress, d'angoisses et de difficultés aiguës tant pour les résidents et leur famille que pour les membres du personnel voire même pour tous les acteurs sociaux appelés à intervenir ;

- 2) lorsque la personne qui nous appelle semble aux prises avec des difficultés d'ordre psychique et n'arrive pas à nous exprimer ce qu'elle vit, ce qu'elle souhaite. Nous lui proposons alors qu'un travailleur social mandaté par notre service vienne lui rendre visite. ECOUTE SENIORS a en effet noué un partenariat avec une assistante sociale spécialisée dans l'approche de personnes marquées par une fragilité psychique.

L'assistante sociale se rend une seule fois chez la personne concernée, qu'elle vive à domicile ou en institution, pour nous aider à comprendre plus finement la situation de cette personne, en ce compris le réseau de professionnels déjà présents autour d'elle.

Plus qu'une méthode de travail, l'écoute est pour nous un axe premier d'intervention pour que la personne qui s'adresse à nous reste – ou redevienne – acteur de la situation qui la préoccupe. Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous illustrons le contenu et le suivi de cette première écoute.

Autres interventions

L'écoute constitue en quelque sorte notre premier accueil, au-delà duquel d'autres interventions peuvent être engagées si la personne concernée nous le demande expressément.

Précisons à ce sujet que dans notre approche, nous restons sans cesse soucieux de ne pas désapproprier les appelants des enjeux qui se jouent pour eux. Aussi notre démarche consistera le plus souvent à être aux côtés des personnes concernées, sans intervenir à leur place, sauf si elles nous demandent expressément de prendre contact avec un service ou un professionnel spécifique ou d'assurer l'une ou l'autre suite requise.

Parmi les suites possibles d'un appel, il peut s'agir d'un service disponible à partir d'Infor-Homes :

- ◆ un renseignement juridique ;
- ◆ une senior-médiation ;
- ◆ un conseil personnalisé pour le choix d'un autre lieu de vie ou pour l'adaptation du lieu de vie actuel de l'adulte âgé.

Dans certains cas, nous entreprenons d'autres démarches en contactant le réseau de professionnels actifs auprès de l'adulte âgé, comme nous le détaillons dans la deuxième partie de ce chapitre.

2.1.5. Outils à notre disposition

Le géno-sociogramme

Pour nourrir l'écoute et l'accompagnement des personnes qui nous appellent, il nous semble important d'ouvrir le plus possible une situation afin d'aérer ce qui semble confiné dans le huis-clos familial ou dans le système institutionnel. Il s'agit en effet d'entendre la souffrance de la personne âgée mais également les inquiétudes, les besoins, les soucis, préoccupations ou la lassitude de ses proches.

Pour nous aider à ouvrir le champ des possibles, nous utilisons le géno-sociogramme. Cet outil permet de situer les divers acteurs impliqués, parmi lesquels l'adulte âgé, la ou les personnes avec lesquelles la relation s'avère difficile, l'auteur de l'appel, dans un contexte plus large : celui de leur environnement social et entourage familial. L'arborescence élaborée par le géno-sociogramme aide en outre à mettre en lumière le potentiel de ressources existantes chez les acteurs concernés et à leurs côtés.

Le réseau des acteurs professionnels

Ce réseau constitue un second outil très précieux en tant que relais pour tisser une toile autour des personnes en difficulté. Ainsi, nous suggérons fréquemment à ces dernières de parler de leurs soucis à leur médecin traitant, nous citons l'aide possible des services à domicile pour les soins infirmiers ou la toilette comme pour les tâches ménagères et la distribution des repas.

Lorsqu'un senior ou l'un de ses proches vit – ou semble vivre - une grande souffrance qui nécessite un accompagnement psychologique, nous lui proposons le recours à un professionnel de la santé mentale. Tous ces professionnels peuvent offrir des aides précieuses tant pour la personne âgée que pour ses proches, souvent débordés par la multiplicité des services et tâches que cette dernière attend d'eux.

Le Comité de pilotage scientifique

Composé de plusieurs acteurs de terrain de formations et d'expériences professionnelles diverses, le Comité de pilotage scientifique constitue un atout important pour soutenir notre démarche tant au niveau du travail de terrain qu'en termes de réflexions sur ce travail. Sa composition pluridisciplinaire lui donne une richesse supplémentaire.

Le Comité de pilotage scientifique est actuellement composé d'un médecin traitant, d'une infirmière, d'une psychologue, d'une directrice d'un service d'aide et soins à domicile, d'une infirmière référente pour la démence dans une maison de repos et de soins, de la responsable du service social d'un hôpital, d'une avocate administratrice de biens et d'un commissaire de police.

Chacun des membres du Comité constitue une personne-ressource que nous contactons pour des questions ponctuelles dans les situations dont nous avons la charge.

En outre, nous réunissons le Comité pour lui soumettre l'une ou l'autre situation rencontrée afin de bénéficier des éclairages des regards croisés de ces diverses disciplines représentées autour de la table.

Les supervisions

Au-delà des réflexions pluridisciplinaires lors de nos réunions hebdomadaires en interne, il nous semble capital d'élargir et ouvrir notre regard pour une compréhension plus large et plus fine des situations de vie dont nous sommes témoins.

Des supervisions avec des intervenants extérieurs nous aident à travailler les points suivants :

- ◆ l'équilibre entre empathie et distance suffisante par rapport à l'expression d'une souffrance ;
- ◆ le point de vue systémique pour approcher les situations qui nous sont confiées ;
- ◆ la qualité de nos procédures ;
- ◆ le positionnement d'ECOUTE SENIORS comme service d'Infor-Homes et en tant qu'acteur dans la prévention de la maltraitance des adultes âgés à Bruxelles.
- ◆ une réflexion de type anthropo-sociologique sur les réalités complexes que nous rencontrons.

2.2. Analyse des appels reçus en 2018

Quelques données chiffrées

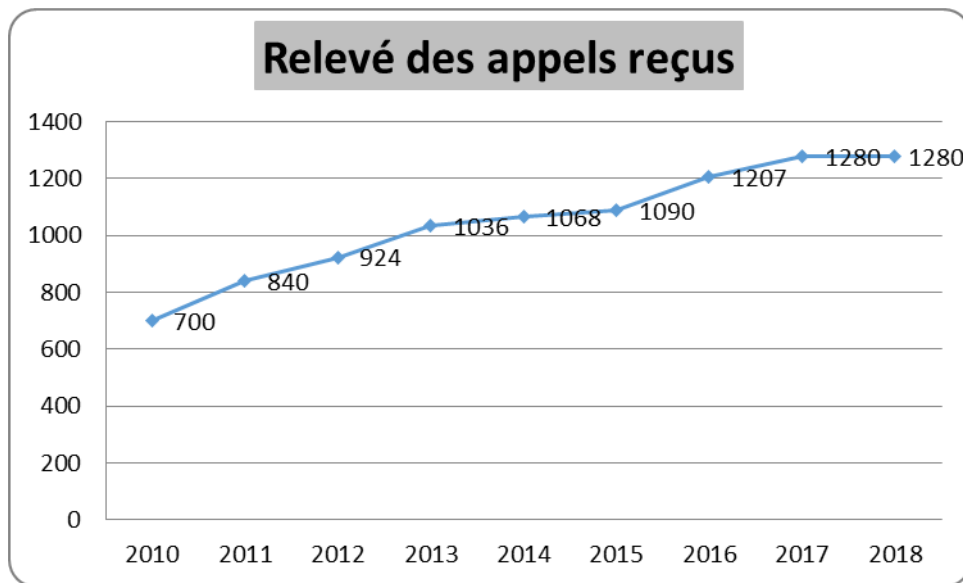
Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018, nous avons reçu quelque 1280 appels, chiffre identique à celui de 2017.

750 appels ont concerné une situation de maltraitance spécifique, 530 ayant trait à des demandes d'information, de rencontres, d'intervention auprès d'un public spécifique, d'envoi de dépliants et d'affiches, sans oublier l'organisation de la campagne de sensibilisation et du colloque du 12 juin 2018.

L'ensemble de ces appels nous sont parvenus sur la ligne téléphonique spécifique d'ECOUTE SENIORS mais également sur la ligne générale d'Infor-Homes, de même que par courrier électronique adressé à ECOUTE SENIORS ou à Infor-Homes. Quelques appels ont été formulés par courrier postal.

Les 750 appels relatifs à une situation de maltraitance nous ont amenés à ouvrir 304 dossiers, des appels multiples ayant été reçus dans plusieurs dossiers.

Précisons que l'ouverture d'un dossier correspond à un questionnement voire à un ressenti de maltraitance chez l'appelant. Mais cette ouverture de dossier n'implique pas que la plainte pour maltraitance soit avérée. Elle signifie qu'une telle plainte a été accueillie par un membre de notre équipe et qu'un travail de clarification voire ensuite un suivi de la plainte a été mené à ce sujet. Nous renvoyons à ce sujet ci-dessous, au point 2.4 relatif aux suites données aux appels reçus.



Parmi les dossiers ouverts en 2018, 28 % concernaient une situation vécue au domicile et 72 % une situation en institution (maison de repos, maison de repos et de soins, résidence-service ou hôpital).

Cette proportion entre les deux types de lieu de vie des adultes âgés concernés par les appels n'indique pas que vivre en institution à Bruxelles exposerait plus à la maltraitance que rester à domicile. Elle révèle plutôt, selon nous, que la représentation d'Infor-Homes reste étroitement liée au champ institutionnel. Voilà pourquoi des actions d'information sont menées avec l'ensemble des professionnels du secteur social et notamment les professionnels du domicile.

Nous avons également choisi de ne citer la situation d'une personne résidant en maison de repos que dans un des trois clips radio qui ont été créés en 2018 pour sensibiliser le grand public à la maltraitance des personnes âgées.

Par ailleurs, ces actions de promotion continuent à nous faire mieux connaître puisque sur les 304 dossiers ouverts, 28 seulement constituent des suivis d'appels reçus en 2018, voire même au cours d'une année antérieure et 5 des personnes qui appellent à intervalles assez réguliers, année après année.

Dans les lignes qui suivent, nous avons choisi de présenter quelques chiffres et analyses relatifs aux dossiers traités en distinguant les situations vécues au domicile de celles qui concernaient une personne en institution. La lecture comparative de ces données chiffrées nous a semblé instructive à plus d'un titre, comme nous le soulignerons.

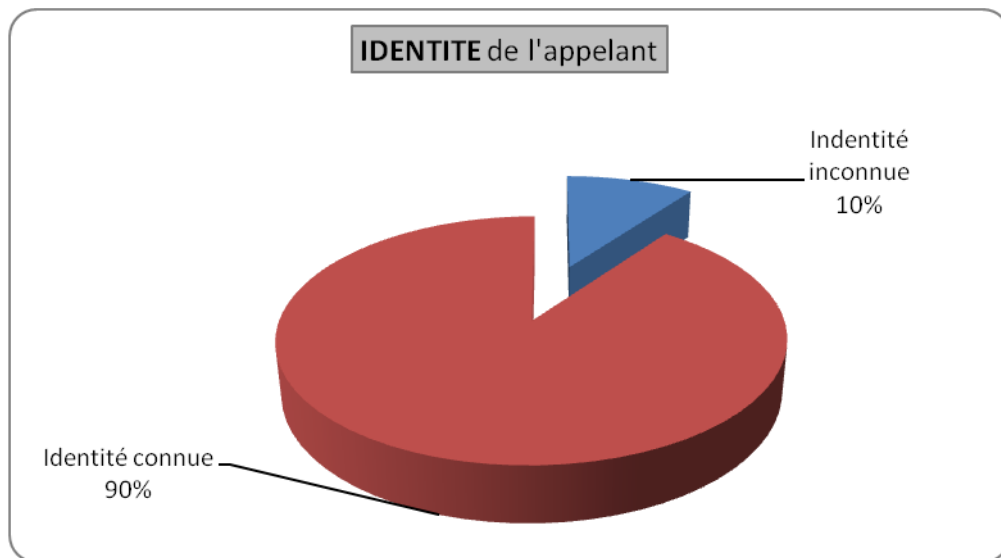
2.3. Analyse des données socio-économiques

2.3.1. Par qui avons-nous été appelés ?

DOMICILE

Le graphique suivant révèle que l'identité de l'appelant est connue dans 90% des cas. 10% des appelants préfèrent ne pas se présenter.

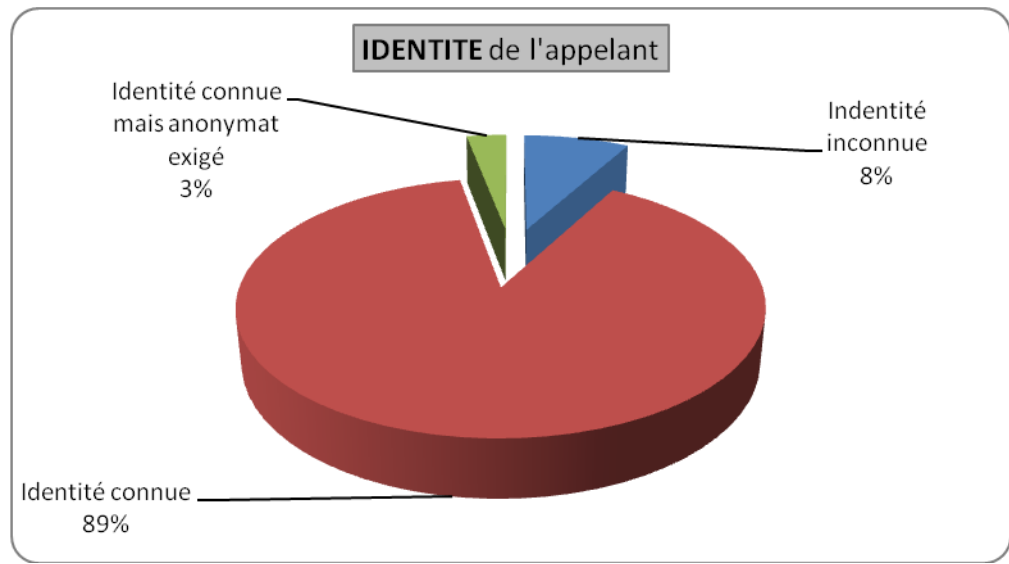
Ces pourcentages restent assez semblables d'une année à l'autre.



2.3.1. Par qui avons-nous été appelés ?

INSTITUTION

Pour les appels relatifs aux situations vécues en institution, l'identité de l'appelant est également connue dans presque tous les cas (92%). 8% des appelants préfèrent ne pas se présenter alors que cinq personnes (3%) nous précisent leurs coordonnées en nous demandant expressément de garantir l'anonymat de leur appel.



La tendance observée dès 2009 se confirme à nouveau en 2018 : la part des appelants qui nous a demandé de préserver leur anonymat est très faible. Dans plusieurs situations, les personnes qui s'adressent à nous souhaitent en effet que nous intervenions, par un contact avec la direction de l'institution ou par un transfert de leur plainte au service d'inspection compétent et elles attendent que nous leur communiquions ensuite un écho de notre intervention.

En cas de transmission de leur plainte au service d'inspection, les appelants demandent parfois que l'identité du résidant ne soit pas révélée d'emblée au lieu d'hébergement concerné. C'est donc au niveau du suivi de leur plainte en dehors de notre service que la demande d'anonymat est exprimée plutôt que lors du premier contact téléphonique ou épistolaire avec nous.

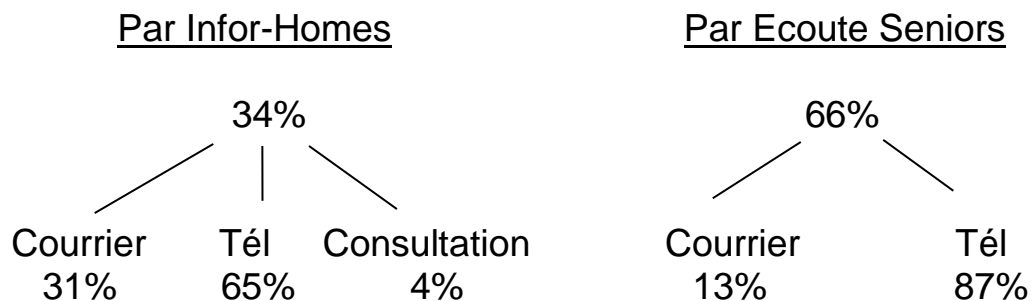
2.3.2 Provenance des appels :

DOMICILE

Le schéma ci-dessous révèle que la majorité des appels relatifs au domicile nous sont parvenus par les canaux d'Ecoute Seniors. On observe toutefois également un recours significatif aux canaux d'Infor-Homes pour de tels appels.

Notons que parfois l'échange s'est limité à une lettre anonyme ou un courrier électronique, notre invitation à poursuivre par téléphone restant sans suite. Peut-être y a-t-il une peur à évoquer des situations familiales perturbées et l'envie de '*rester en tout cas en dehors de tout cela*', voire l'illusion que Ecoute Seniors, informé du lieu de vie d'un adulte âgé maltraité va, tel un service d'urgence, 'y débarquer pour y remettre bon ordre'.

Provenance des appels



2.3.2. Provenance des appels :

INSTITUTION

Les demandes liées à une situation en institution nous sont arrivées de manière quasi identique par les canaux d'Infor-Homes et d'Ecoute Seniors.

La provenance 'Autre' renvoie à des demandes formulées lors de nos consultations sociales ou lors de réunions avec des acteurs du secteur social, qui mobilisent les membres de notre équipe sociale avec toutes les missions de notre association : les consultations pour le choix d'un lieu de vie, l'observatoire et le dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Provenance des appels



2.3.3. Quel est le lien entre l'appelant et la personne âgée concernée ?

Nous cherchons à identifier ici l'auteur du premier appel relatif à une situation spécifique.

DOMICILE

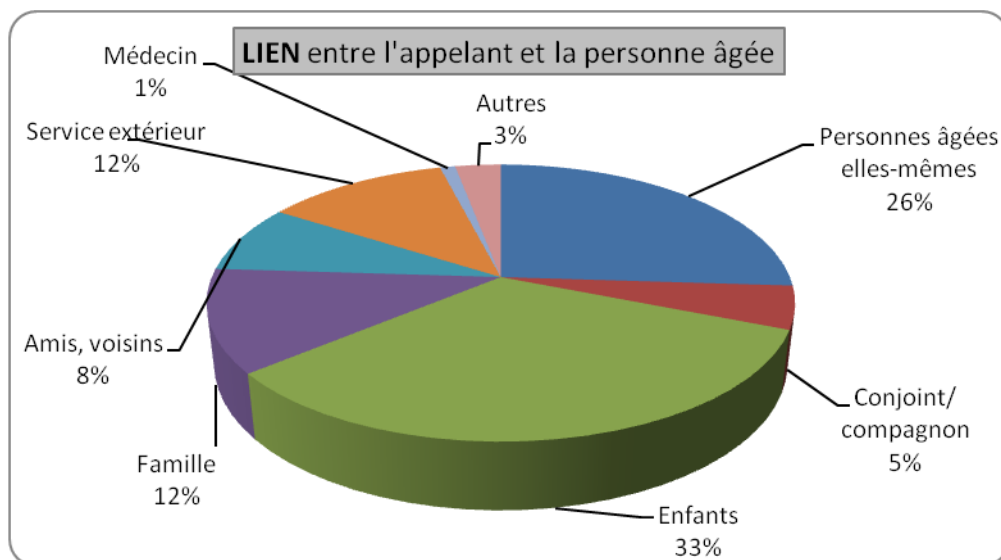
Plus d'un quart des appels nous viennent directement des personnes âgées concernées.

La moitié des appels émane de la famille de la personne âgée : enfants (33%), conjoint (5%) ou autres membres de la famille tels que frère ou sœur, petits-enfants, neveux (12%).

Outre les amis et voisins (8%), signalons les médecins et services extérieurs (13%) : il s'agit de travailleurs sociaux de services d'aide à domicile, de services communaux, de CPAS, d'institutions hospitalières.

Nous remarquons que souvent ces professionnels sont très inquiets et émus par la situation dont ils nous parlent. A eux aussi, nous cherchons à offrir un temps d'arrêt pour réfléchir avec un maximum de sérénité au vécu de tel adulte âgé. La réflexion que nous menons avec eux invite le plus souvent à proposer des pistes de travail en réseau.

Relevons enfin les liens 'autres' : il s'agit du locataire d'une personne âgée et de connaissances d'une personne qui s'occupe d'un senior.



2.3.3. Quel est le lien entre l'appelant et la personne âgée concernée ?

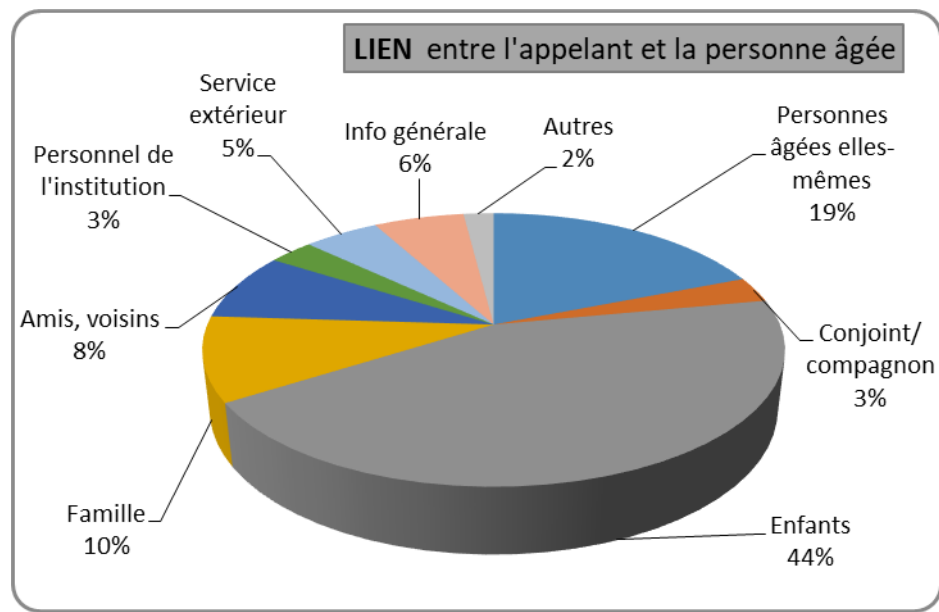
INSTITUTION

Le premier appel émane dans 19% des cas de l'adulte âgé lui-même.

Plus de la moitié des appels viennent de la famille de la personne âgée : enfants ou beaux-enfants (44%), conjoint (3%), autres membres de la famille, tels que frère ou sœur, neveux, petits-enfants (10%).

Suivent des amis, (anciens) voisins, visiteurs (8%), des travailleurs sociaux et autres professionnels extérieurs à l'institution (7%) ainsi que des membres du personnel de l'institution où vit l'adulte âgé (3%). Ces derniers perçoivent un mal-être chez un résident, qui les incite à rechercher un avis extérieur.

6% des appels concernent la situation générale observée ou appréhendée dans une institution donnée.



Les nombreux appels des familles nous renvoient, pour une large part, à la difficulté des proches à savoir leur parent loin d'eux : difficulté de voir un senior perdre ses repères habituels en dehors de son domicile privatif, difficulté de constater des manières de soigner autres que celles qui prévalaient au domicile, deuil de l'image du parent en bonne santé, culpabilité pour certains de ne plus pouvoir assumer la présence vigilante auprès de l'être aimé. Cette considération ne peut toutefois éluder la question de la qualité des services offerts en institution, au risque de minimiser le contenu des témoignages que nous recevons sur ces aspects.

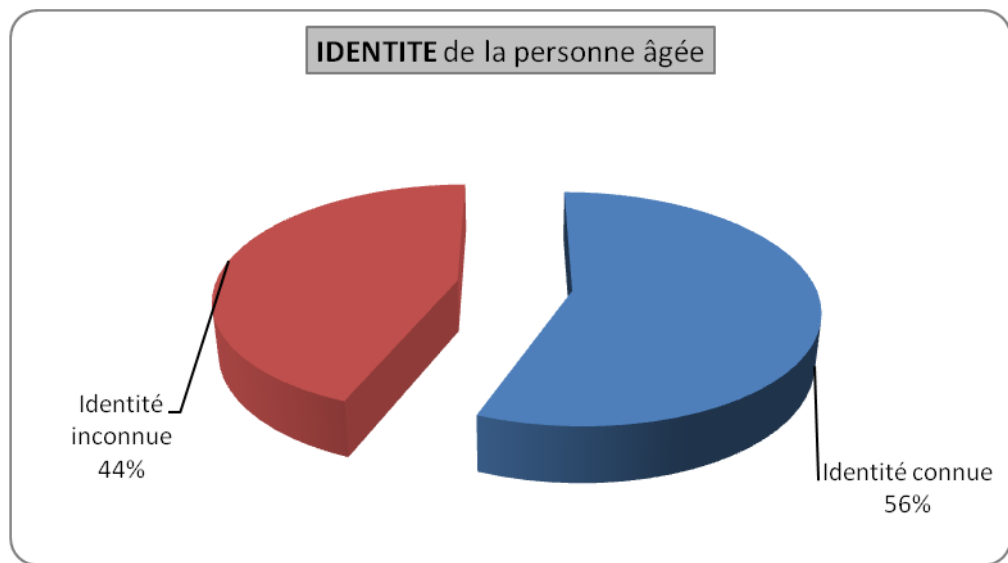
2.3.4. Qui est la personne âgée concernée ?

DOMICILE

On le voit ci-dessous, l'identité de la personne âgée est renseignée dans 56% des cas, elle ne l'est pas dans 44%.

Certes, lorsque des personnes du quartier appellent, elles ne connaissent pas toujours l'identité du senior pour lequel elles s'inquiètent.

Mais de manière générale, depuis 2009, nous observons une assez grande retenue à dévoiler les coordonnées de l'adulte âgé au centre de l'appel. Il s'agit peut-être là d'une illustration du fait que le domicile constitue un huis-clos dont il importerait de ne pas forcer les verrous.

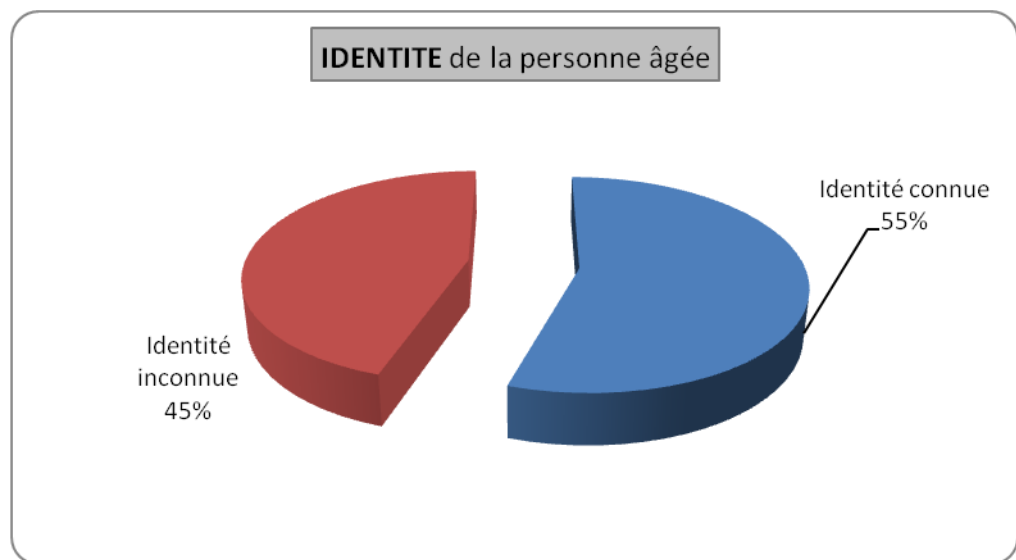


2.3.4. Qui est la personne âgée concernée ?

INSTITUTION

L'identité de la personne âgée ne nous est pas communiquée dans 45% des cas.

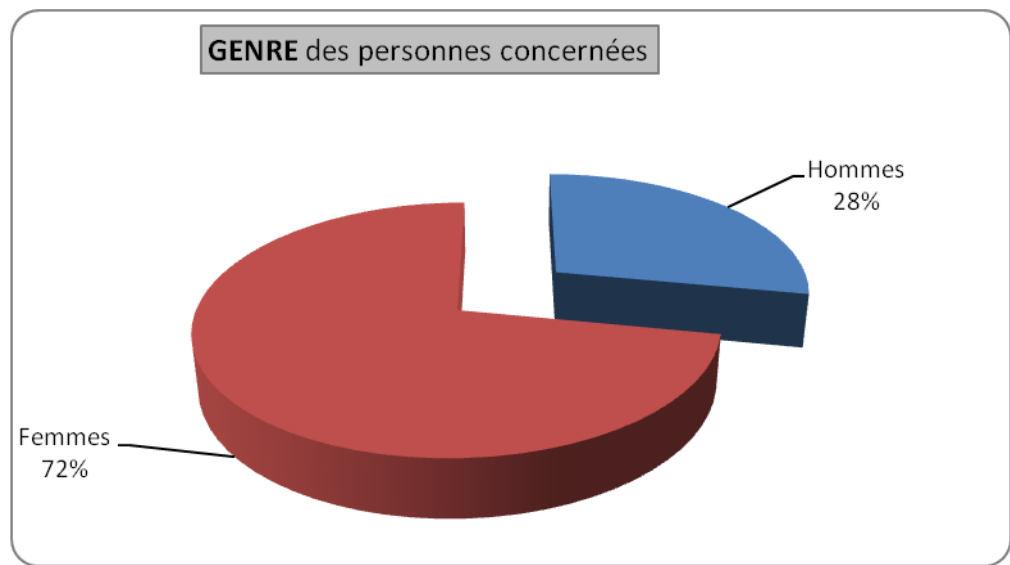
La crainte qu'un appel soit suivi de représailles envers le senior hébergé dans une institution demeure très importante. Une intervention auprès d'une institution s'avère certes plus difficile lorsque l'identité de la personne concernée ne peut être communiquée mais nous expliquons toujours à l'appelant que la garantie de l'anonymat constitue un droit de l'adulte âgé, que nous avons à cœur de respecter.



2.3.5. Genre de la personne âgée concernée

DOMICILE

72% des personnes âgées concernées par un appel sont des femmes, 28% des hommes.

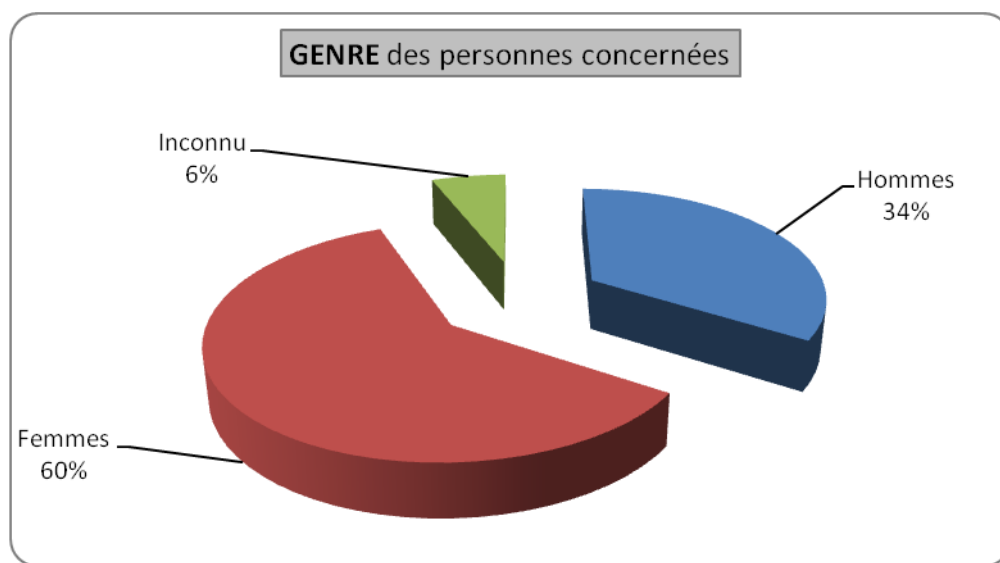


2.3.5. Genre de la personne âgée concernée

INSTITUTION

60% des personnes âgées concernées par un appel sont des femmes, 34% des hommes. Cela correspond au profil des résidents en institution, majoritairement féminin.

Notons que le 'genre' du senior ne nous est pas révélé dans 6% des cas. Une telle imprécision peut s'expliquer lorsqu'un appel fait part d'observations générales et exprime des craintes pour l'ensemble des résidents d'une même institution.



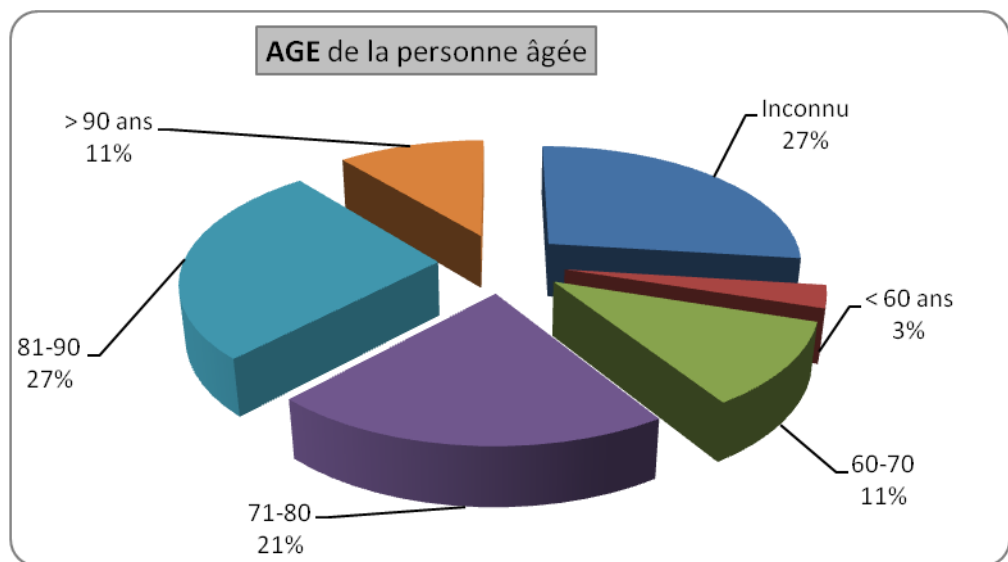
2.3.6. Age du senior concerné

DOMICILE

L'âge de la personne concernée par l'appel ne nous est pas communiqué dans 27% des situations. Cette donnée inconnue est peut-être liée aux appels de la personne âgée elle-même (26%) à qui on demanderait moins facilement son âge et à ceux de membres du voisinage qui ne connaîtraient pas intimement la personne pour laquelle ils font part d'une inquiétude.

En 2017, les seniors de 81 ans et plus constituent 38% de notre échantillon relatif au domicile.

On compte également 11% de sexagénaires et 21% de septuagénaires et 3 % de personnes de moins de 60 ans.



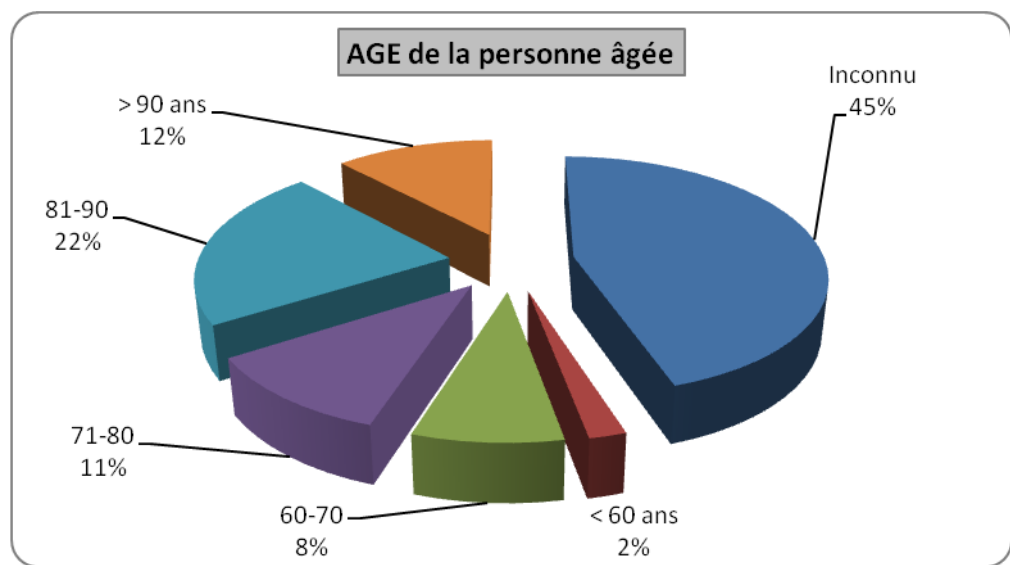
2.3.6. Age du senior concerné

INSTITUTION

Le groupe des personnes de plus de 80 ans représente 34% des appels relatifs à une situation vécue en institution. Cette proportion est à mettre en lien avec l'âge moyen d'entrée dans une structure d'hébergement, qui est de 86 ans.

A l'opposé, nous relevons 4 appels relatifs à une personne de moins de 60 ans (2%).

En institution, l'imprécision quant à l'âge du senior se manifeste dans 45% des cas. Cette lacune dans nos données provient peut-être du fait que l'âge qui apparaît comme déterminant dans les raisons d'appeler pour un senior à domicile deviendrait secondaire pour les signalements en institution, qui viseraient en priorité la qualité de l'accompagnement assuré aux résidents.



2.3.7. La personne âgée est-elle au courant de l'appel ?

DOMICILE

Cette donnée reste encore floue dans 34% des situations vécues au domicile où nous ne savons pas si la personne concernée est informée du premier appel que nous recevons.

2% des appels nous parviennent après le décès du senior concerné.

La personne âgée est clairement au courant de l'appel dans 37% des cas seulement, or on a vu plus haut (*point 2.3.3.*) que 26% des appels émanent du senior lui-même.

Dans 27% des appels relatifs au domicile, il nous est clairement dit que la première personne intéressée n'est pas avertie de la démarche menée.

Nous pouvons dès lors faire l'hypothèse que lorsqu'un tiers nous contacte à propos d'une personne âgée qu'il estime en danger de maltraitance, il n'en informerait pas souvent cette dernière, préalablement en tout cas.

Si la maltraitance reste un tabou et que le domicile constitue un huis-clos bien protégé, il semble que parler de maltraitance s'avèrerait difficile et que de nombreuses personnes hésiteraient ou se refuseraient à prévenir le senior concerné de leur démarche.

2.3.7. La personne âgée est-elle au courant de l'appel ?

INSTITUTION

Cette donnée s'avère encore plus imprécise dans les appels concernant une personne âgée vivant en institution : en effet, dans 44% des situations, nous ne savons pas si celle-ci est informée du premier appel que nous recevons.

La personne âgée est clairement au courant de l'appel dans 25% des cas, elle ne l'est assurément pas dans 31% des situations (26% de personnes non informées et 5% d'appels après le décès du senior). Un appel après le décès d'un parent ou d'un ami peut aider à faire le deuil voire constituer un acte de citoyenneté lorsqu'il s'agit de témoigner de violations de droits fondamentaux de la personne humaine.

On a vu plus haut (*point 2.3.3.*) que seulement 19% des appels émanent du senior lui-même.

Cela signifierait que lorsqu'un tiers nous contacte à propos d'une personne âgée en danger de maltraitance en institution, il en informerait rarement cette dernière, préalablement en tout cas. De nombreux appelants expriment leur crainte – fondée ou non – de représailles envers l'adulte âgé concerné si le contact qu'ils établissent avec nous sortait du colloque singulier.

Ceci pourrait-il expliquer une retenue envers le senior lui-même ?

Certains appels semblent traduire un très grand désarroi du tiers qui nous contacte. Nous pensons en particulier aux membres de la famille qui peuvent vivre très difficilement la situation vieillissante de leur parent, de même qu'aux amis de la même génération que le senior, très impressionnés parfois face à l'état physique ou mental de ce dernier.

Nous nous informons en tout cas régulièrement de la perception de la situation par l'adulte âgé concerné pour tenter de faire la part des choses entre le ressenti de celui-ci et le vécu du tiers qui nous appelle.

En outre nous encourageons l'appelant à parler de sa démarche au senior, lorsque cela s'avère possible, afin de laisser à ce dernier la place centrale qui lui revient dans l'évolution de la situation.

2.3.8. Dépendance physique de la personne âgée

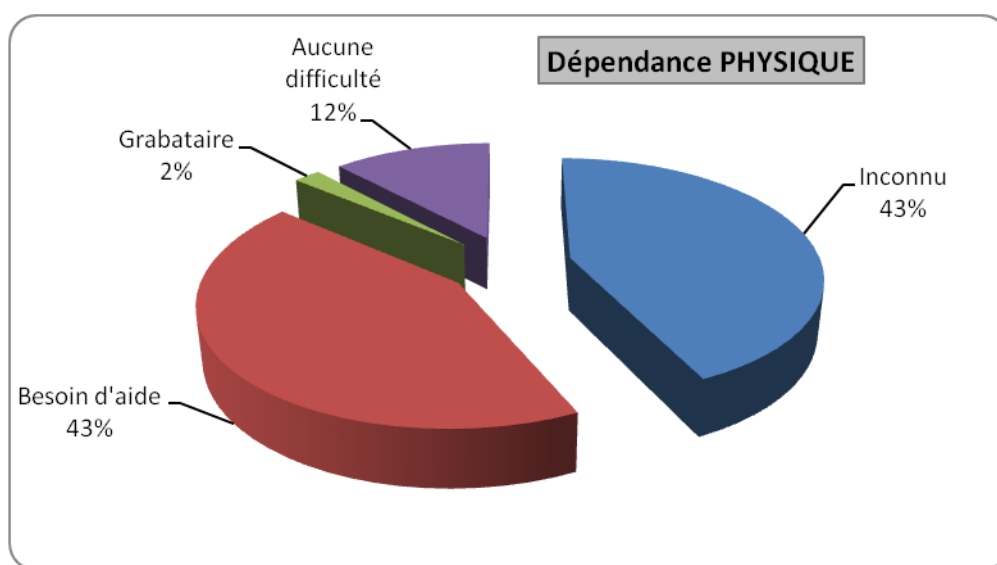
A l'aide de cet item et du suivant, nous cherchons essentiellement à déceler si la personne âgée vit dans une situation de dépendance physique et/ou psychique. En effet, il est commun de penser que plus le degré de dépendance est grand, plus les risques de maltraitance peuvent être élevés.

Sur le plan de la santé physique, nous distinguons ainsi l'état de grabataire (dépendance totale), le besoin d'aide (quelle qu'elle soit : aide pour se déplacer, pour s'alimenter ou pour faire sa toilette) et l'autonomie totale (besoin d'aucune aide).

DOMICILE

Nous ne savons rien de l'état de santé de la personne âgée vivant à domicile dans 43% des cas. Lorsque son état de santé physique nous est décrit, les situations de dépendance apparaissent dominantes (45%), alors que dans 12% des appels, aucune difficulté de santé n'est relevée, du moins en termes de dépendance physique.

Comme pour d'autres données telles l'identité, l'âge et la connaissance par la personne âgée de l'interpellation de nos services, force nous est de constater que notre premier interlocuteur révèle souvent très peu de précisions sur la situation de la personne qui est pourtant au centre de son appel.



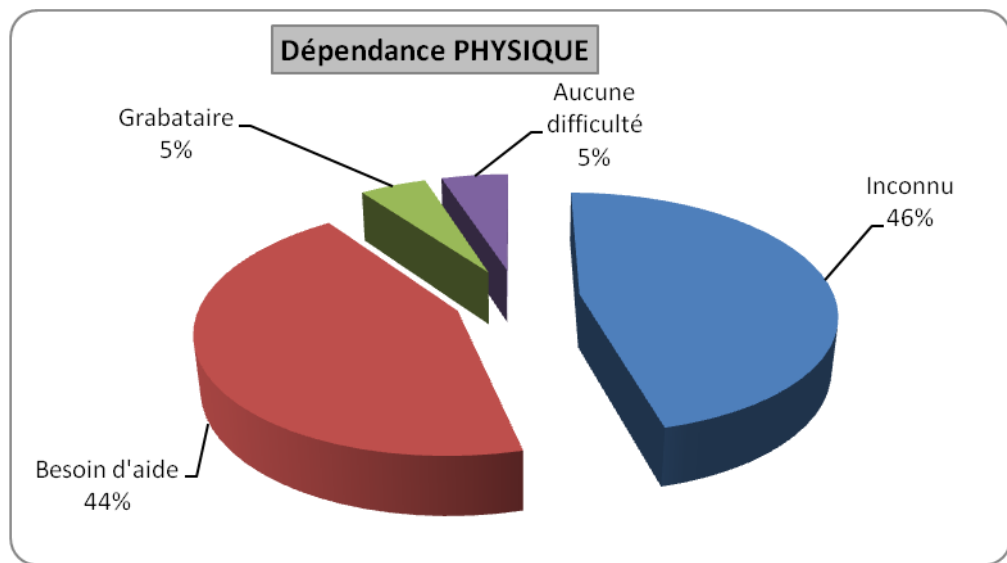
2.3.8. Dépendance physique de la personne âgée

INSTITUTION

Pour les personnes vivant en institution, nous ne connaissons rien non plus de leur état de santé physique dans une proportion élevée de cas (46%), ce qui complique pour nous une approche réellement centrée sur la personne du résident.

Lorsque leur état de santé physique nous est communiqué, les situations de dépendance apparaissent majoritaires (49%).

Signalons enfin que 5% des adultes âgés nous sont décrits comme n'ayant besoin d'aucune aide.



2.3.9. Dépendance psychique de la personne âgée

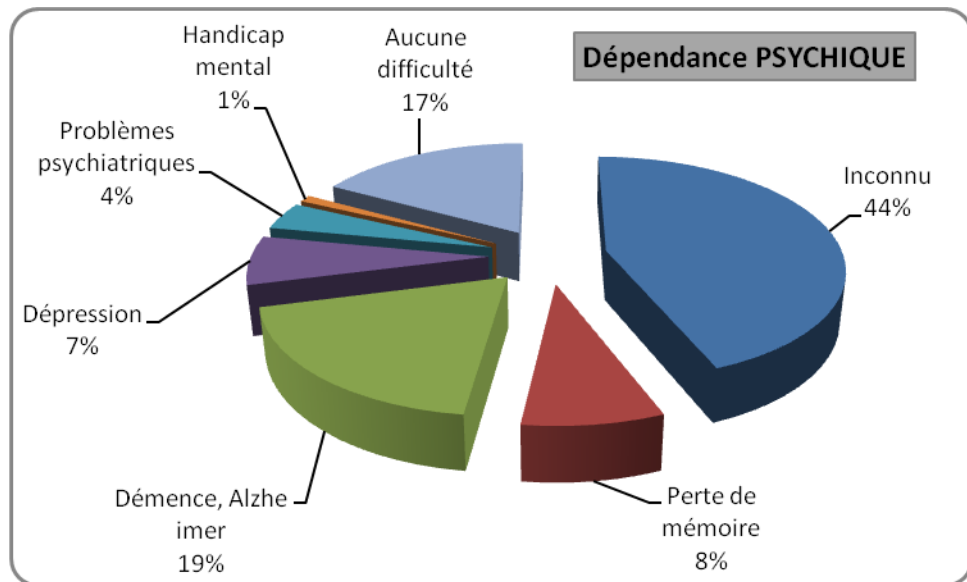
Nous distinguons ici les pertes de mémoire de pathologies plus lourdes telles que la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence et nous envisageons aussi la dépression, un handicap mental ainsi que des problèmes psychiatriques.

DOMICILE

Dans une part importante d'appels (44%), l'état de santé psychique du senior ne nous est pas décrit alors que dans 17% des cas, il est renseigné comme ne posant aucune difficulté.

8% des adultes âgés concernés nous sont présentés comme souffrant de pertes de mémoire et 19% seraient affectés de démence, dont la maladie d'Alzheimer. La personne nous est décrite comme souffrant de dépression dans 7% des appels, de problèmes psychiatriques dans 4% et d'un handicap mental dans 1%.

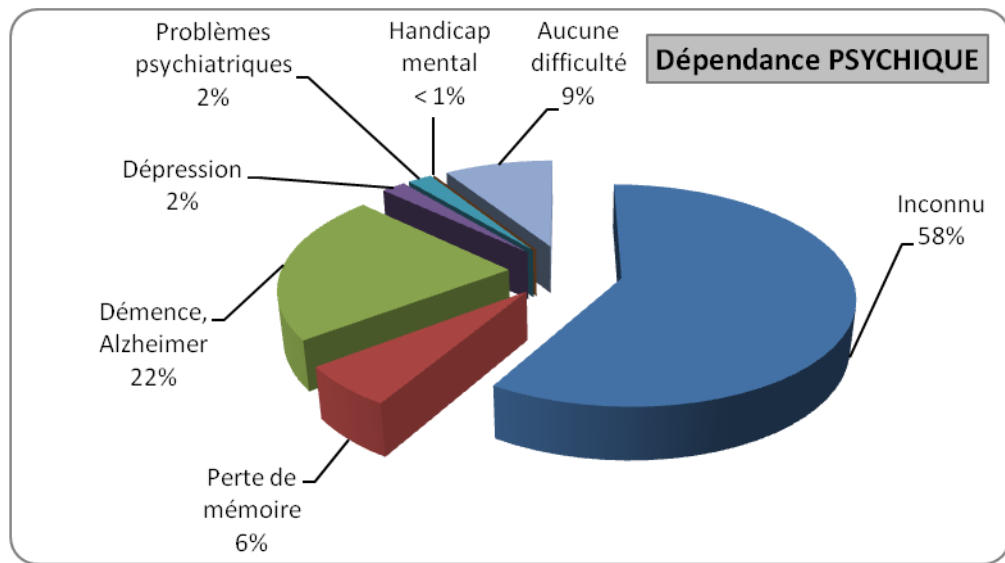
Nous restons très réservés quant à la pertinence des informations communiquées à ce sujet : outre le taux élevé d'inconnues, ces données n'émanent le plus souvent pas de personnes qualifiées pour en juger et peuvent en outre s'avérer très difficiles à objectiver.



2.3.9. Dépendance psychique de la personne âgée

INSTITUTION

Dans plus de la moitié des appels (58%), l'état de santé psychique du senior ne nous est pas décrit, alors que dans 9% des cas, il est renseigné comme ne posant aucune difficulté. 6% des seniors sont décrits comme présentant des pertes de mémoire et 22% comme souffrant d'un problème de démence (dont la maladie d'Alzheimer). La personne nous est décrite comme souffrant de dépression dans 2% des appels, des problèmes psychiatriques sont mentionnés dans 2% des cas et un handicap mental dans un 1%.



2.3.10. Difficulté relationnelle mise en cause,

Pour élucider quelque peu la difficulté rencontrée par l'adulte âgé au cœur des appels, nous avons choisi de ne pas utiliser les termes de « victime/auteur » de maltraitance.

Pour nous, en effet, la maltraitance, quelle qu'en soit la forme – psychique, financière, physique, ... - est la traduction d'un lien qui dit sa souffrance de manière inappropriée. La violence est une forme extrême d'expression du lien en difficulté. Si la relation avec les proches est tendue et conflictuelle, cela peut être notamment parce que le système familial et/ou social, dont la personne âgée concernée est un des acteurs, est « grippé ».

Nous nous sommes dès lors attachés à mettre en lumière le lien incriminé dans les appels que nous avons reçus.

DOMICILE

Au domicile, ce sont essentiellement les relations avec la famille qui sont décrites comme difficiles et maltraitantes, en particulier le lien avec les enfants et beaux-enfants (dans 33% des cas), avec le conjoint, compagnon ou compagne (13%) ou encore avec des parents plus éloignés, tels que petits-enfants ou neveux (9%).

L'inadéquation du lieu de vie est soulignée dans 11% des appels et ce, plus souvent par un tiers (service extérieur, membre de la famille élargie ou enfant) que par l'adulte âgé qui l'occupe.

Les relations avec les services d'aide extérieurs - services d'aide à domicile ou CPAS – sont évoquées dans 8% des appels. Préciser lesquels

Suivent les relations avec les amis et avec les voisins (7%). Comme les relations avec la famille, les soucis avec les voisins immédiats traduisent souvent les difficultés liées à la cohabitation qui, on le verra plus loin, reviennent dans 20% des appels relatifs au domicile.

Quelques personnes âgées (5%) expriment un mal-être général, incriminant toute relation tissée autour d'elles. Dans ces appels comme dans les 3 % au cours desquels aucune plainte n'est réellement formulée, l'écoute s'avère particulièrement importante.

Parmi les 'autres' relations, citons le propriétaire du logement qui ne consent pas à réduire la durée du préavis donné pour cause d'entrée soudaine en maison de repos ; une maison de repos imposant une entrée d'un couple dans les 8 jours ; une personne sans domicile hébergée par un senior ; des inconnus se présentant à un senior comme administrateurs de biens ou enfin tout tiers non identifié, susceptible de malveillance financière.

2.3.10. Difficulté relationnelle mise en cause

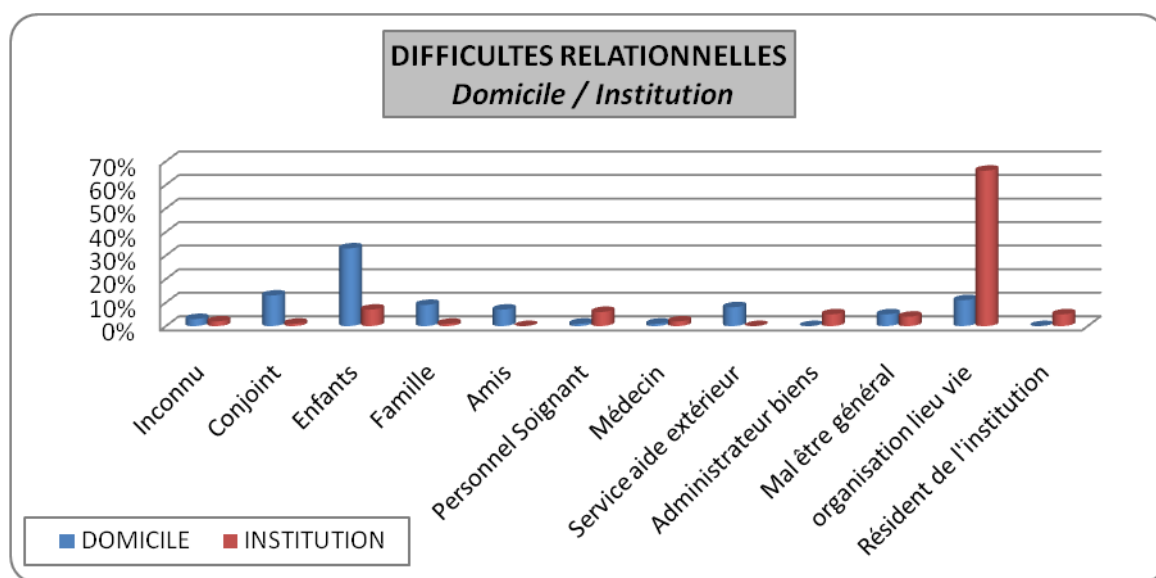
INSTITUTION

Pour les appels relatifs aux seniors vivants en institution, c'est principalement l'organisation de cette dernière qui est mise en cause (66%) quand ce n'est pas un lien direct avec un membre précis de l'équipe soignante (6%). La relation avec un autre résident est pointée dans 5% des appels.

On relève dans des proportions infimes, ici, les relations avec les enfants et beaux-enfants (7%) et d'autres membres de la famille, avec un administrateur de biens ou un médecin traitant.

Un mal-être général du senior apparaît également dans 4% des appels et aucune plainte n'est réellement formulée dans 2%.

Parmi les 'autres' relations, citons le président d'un bureau de vote renvoyant l'adulte âgé voter dans le bureau indiqué sur la convocation, alors que ce vote ne pourra se faire vu la distance entre les deux bureaux.



Comme les années précédentes, les relations avec les personnes les plus proches physiquement de l'adulte âgé apparaissent comme les plus problématiques : la famille pour celui qui est à domicile, l'institution d'hébergement pour celui qui y vit. La proximité ne serait pas nécessairement un gage de qualité relationnelle. Ceci nous invite à rechercher ce qui, dans les diverses relations nouées avec un senior est constitutif de maltraitance afin de soigner la qualité de ces relations. La question est exigeante, car au-delà de liens individuels, elle s'adresse à l'ensemble de la société : comment rendre nos relations avec un adulte âgé plus respectueuses de son humanité ?

Il s'agit également d'un signal pour éviter de stigmatiser tant les proches au domicile que les membres du personnel des institutions et pour offrir à ces personnes des espaces de réflexion sur leur quotidien, souvent très difficile.

2.3.11. De quel type de maltraitance est-il question ?

Nous nous référons ici à la définition de la maltraitance adoptée en 1987 par le Conseil de l'Europe : « tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une personne ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ». Cette définition a le mérite d'englober différentes formes de maltraitance.

Nous nous attachons ci-dessous à l'ensemble des griefs exprimés par les appelants. Un même appel ayant pu faire état de multiples formes de maltraitance, nous avons choisi de ne privilégier aucun des griefs exprimés, d'où les descriptifs établis par ordre de fréquence décroissant.

Rappelons enfin que nous livrons ici des informations brutes c'est-à-dire, que nous reflétons le vécu des situations par les personnes qui nous ont appelés, sans prétendre que dans chacune de celles-ci il y a eu maltraitance avérée.

DOMICILE

Pour les appels relatifs au domicile, nous relevons par ordre d'importance décroissante :

◆ les maltraitements psychiques (31% des griefs) : injures, menaces, cris envers le senior; volonté d'un tiers, membre de la famille ou non, de tout contrôler chez la personne âgée ; conflits dans la fratrie quant à la nécessité ou au choix d'un autre lieu de vie pour le parent âgé ; conflits dans la fratrie liés aux préférences manifestées par le parent envers l'un ou l'autre enfant ; refus par un enfant de tout contact de son parent âgé avec ses autres enfants ou ses petits-enfants ;

◆ la cohabitation difficile (20%), quelquefois avec des voisins bruyants ou malveillants, le plus souvent avec un enfant majeur ou le conjoint ou compagnon (compagne) de l'adulte âgé. La cohabitation difficile peut se traduire par un manque d'attention à l'égard du senior, un défaut d'alimentation et d'hygiène minimales, des cris, des injures, des menaces, des malversations financières, des coups, une volonté de tout contrôler, un refus de laisser entrer des services d'aide extérieurs voire même une séquestration et un isolement par rapport aux autres membres de la famille.

Le logement de l'adulte âgé reste un lieu chargé symboliquement : certains membres de la famille refusent de le quitter alors même que leur parent a choisi d'entrer en maison de repos ;

◆ les malversations financières (12%) : vols, détournements d'argent, accompagnés parfois de l'octroi au senior d'une somme modique, à titre d'argent de poche ; demandes d'argent répétées à l'adulte âgé ; détention des cartes bancaires et gestion de biens sans cadre légal ; propension à faire payer les services rendus à la personne âgée ; volonté de faire désigner un administrateur de biens alors que le senior est à même de continuer à les gérer ; chantage exercé sur l'adulte âgé en vue d'obtenir de lui de l'argent voire même un hébergement ;

- ◆ le défaut d'attention (8%) : non-consultation de l'adulte âgé dans la prise de décisions importantes à son sujet telles que le choix d'un autre lieu de vie ; demande de désignation d'un administrateur de biens ; détention de la carte d'identité par un enfant de l'adulte âgé qui refuse de la lui rendre et volonté de distance manifestée par un enfant sont aussi vécus comme un manque de respect et d'attention ;
- ◆ l'insuffisance de soins et d'hygiène (8%) : cette forme de maltraitance est généralement exprimée par un tiers, inquiet de l'état de santé et du cadre de vie d'un senior. L'appel provient alors d'un travailleur social d'un service d'aide extérieur ou d'un hôpital ou encore d'un enfant de la personne âgée ;
- ◆ les maltraitances physiques (6%) : coups, séquestration à domicile ;
- ◆ les maltraitances institutionnelles (6%) : il s'agit de conflits avec un service de soins à domicile, une société de logement public, un hôpital, un CPAS, une maison de repos dans laquelle le senior envisage d'entrer ;
- ◆ dans 9% des appels, aucune forme concrète de maltraitance n'est mentionnée, traduisant peut-être un mal-être général de l'adulte âgé ou une difficulté à s'exprimer sur un vécu douloureux.

INSTITUTION

Pour les appels décrivant des situations vécues en institution, l'ordre est quelque peu différent :

- ◆ les maltraitances institutionnelles (29%) sont le plus souvent invoquées. Parmi les lacunes dans l'organisation du fonctionnement d'un lieu d'hébergement, on relève le personnel en nombre restreint, qui apparaît parfois aux plaignants comme épuisé et déprimé, les changements fréquents au niveau du personnel comme de la direction. Sont également mentionnés la nourriture peu savoureuse, froide, en quantité insuffisante, le bruit excessif dans la maison, un changement de chambre ou d'étage de vie sans concertation avec le résidant, sa famille ni le médecin traitant. On relève aussi : la demande de désignation d'un administrateur de biens pour un résidant sans en informer ni ce dernier ni sa famille ; le manque d'égards pour la famille après le décès d'un résidant ; la difficulté d'entrer en contact avec la direction ; la difficulté de communiquer avec le personnel lorsque celui-ci ne parle pas la langue du résidant. Les maltraitances institutionnelles sont évoquées surtout par les membres de la famille des résidents mais parfois également par les résidents eux-mêmes voire par des membres du personnel de l'institution qui nous confient leur désarroi face à de telles situations vécues par eux comme maltraitantes ;
- ◆ l'insuffisance de soins et d'hygiène (18%) : négligences ou oublis dans l'administration des médicaments ; change trop peu fréquent des personnes incontinentes ; douche ou bain non assuré régulièrement ; manque de suivi adéquat après une chute ; blessures ou fractures mal soignées voire non diagnostiquées ; escarres ; régimes alimentaires non respectés ; déshydratation ; prestations de kiné prescrites mais non assurées ; chambres sales et mal entretenues ; draps de lits non changés suffisamment ; vaisselle sale ; chauffage défectueux ; fortes odeurs d'urine dans les couloirs ;

◆ le défaut d'attention (16%) : système d'appel défectueux, temps d'attente très long après appel; sonnette laissée hors de portée d'un résidant, manque d'encadrement de résidants, défaut d'aide au moment des repas, personnes confinées voire oubliées dans leur chambre que l'on peut ainsi retrouver face à un plateau-repas intact, recours systématique au linge pour des personnes qui ne sont pas incontinentes. Le suivi des chutes est critiqué dans divers appels pour abandon du résidant qui doit attendre longtemps avant d'être secouru, non-prise en compte de la douleur, défaut d'appel au médecin traitant, incapacité à expliquer aux proches les raisons de contusions ou hématomes. Certains soulignent un défaut de surveillance de résidants qui quittent la maison.

On relève aussi, d'un côté, les lacunes dans la communication avec les familles sur l'état de santé de leur parent voire même sur sa fugue, son hospitalisation ou les circonstances de son décès et, de l'autre côté, la distance mise par la famille qui ne vient pas ou qui vient très peu rendre visite à son parent en maison de repos ou qui, au contraire, est hyper présente, peu adéquate dans les soins prodigués au résidant ou critique sans cesse le personnel et l'organisation ;

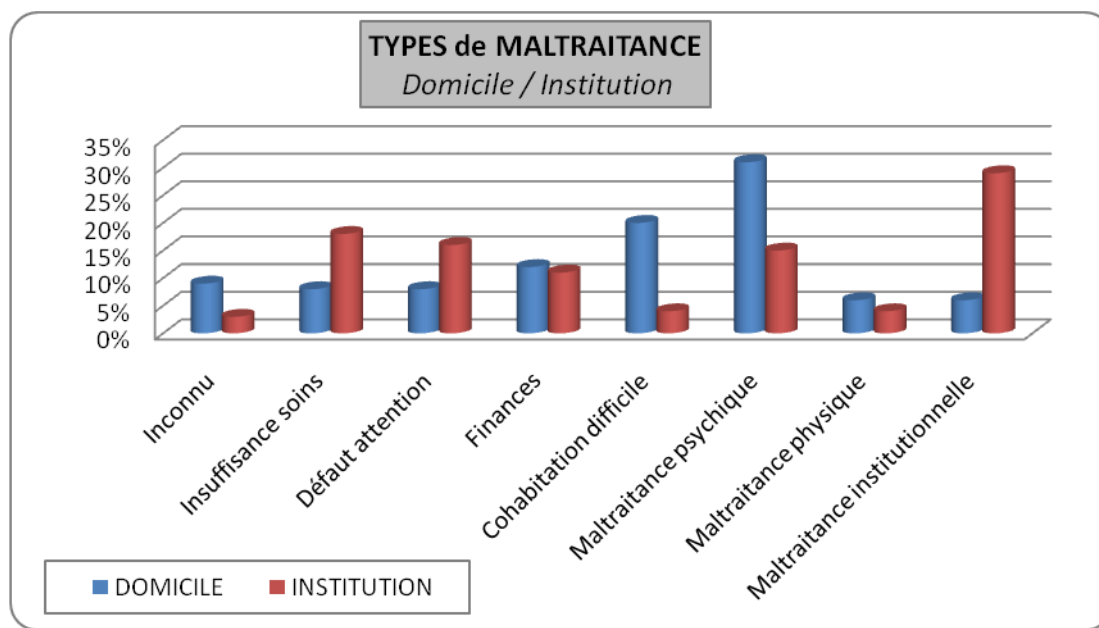
◆ les maltraitances psychiques (15%) : personnel ou direction perçus comme agressifs, autoritaires ou infantilisants et adoptant parfois même des propos ou attitudes humiliants. On cite aussi l'entrée en maison de repos d'une personne contre son gré ;

◆ les malversations financières (11%), quel que soit l'auteur incriminé, proche parent, administrateur de biens ou institution. Nous rangeons notamment dans cette catégorie les plaintes pour vol ; les litiges relatifs au contenu des factures de l'établissement, en ce compris les augmentations et indexations des prix de séjour et les litiges relatifs au délai de préavis en cas de changement de structure ou au paiement des dernières factures à la suite du décès du résidant. Est également perçu comme maltraitant le fait de ne plus pouvoir disposer ou faire usage de sa carte bancaire ou d'avoir trop peu d'argent disponible, que ce soit ou non dans le cadre d'une mesure légale de protection de l'adulte âgé. Enfin des appels reviennent sur l'incompréhension face à la non-intervention de l'assurance de l'établissement en cas de dommage matériel subi par le résidant ;

◆ les maltraitances physiques (4%), qu'elles soient le fait d'un membre de la famille, d'un autre résidant ou du personnel de l'institution. Nous citons également ici les cas de contention systématique, parfois non surveillée, sans avis médical ni consultation de la famille dont nous avons été avisés. A noter que la contention reste une question difficile, certaines familles reprochant à l'institution de ne pas en faire usage ;

◆ la cohabitation difficile revient dans 4% des appels qui font état d'une relation difficile avec un autre résident de l'institution ;

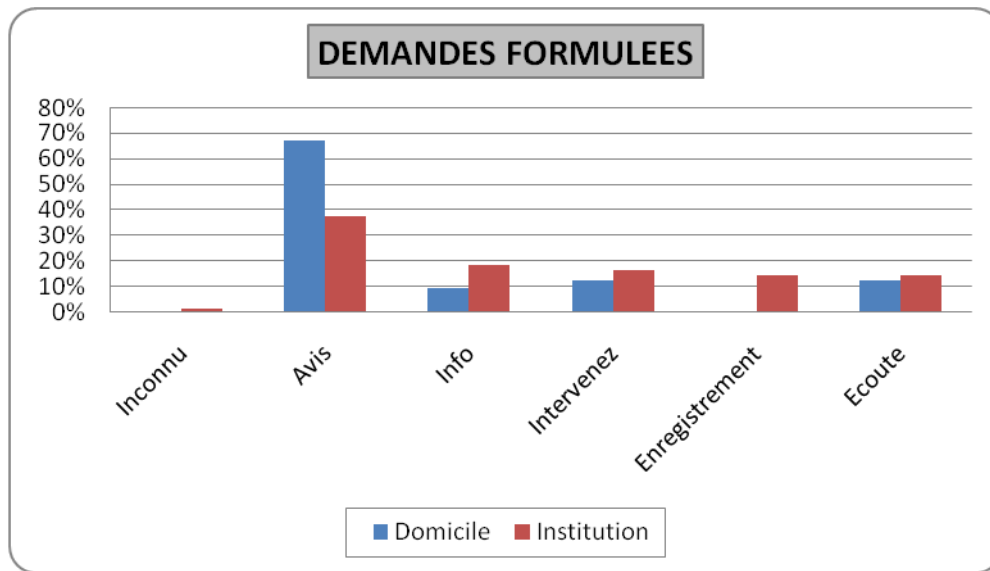
◆ dans 3% d'appels, aucune forme concrète de maltraitance n'est mentionnée, traduisant peut-être certaines situations de mal-être général de l'adulte âgé.



2.4. Suites données aux appels reçus

Dans le tableau suivant, nous identifions le type de demande formulée dans un premier temps par les appelants, en distinguant :

- ◆ la demande de conseil et d'avis « que dois-je faire ? » : elle est largement majoritaire pour les appels relatifs au domicile (67%) et représente 37% des demandes concernant une situation en institution ;
- ◆ la demande d'information « expliquez-moi » : deux fois plus fréquente pour l'institution (18%) que pour le domicile (9%) ;
- ◆ la demande d'intervention « intervenez » : un peu plus fréquente en institution (16%) qu'au domicile (12%) ;
- ◆ la demande d'enregistrement « veuillez noter que » : absente en 2018 pour le domicile, elle représente 14% des demandes concernant une situation en institution ;
- ◆ la demande d'écoute « écoutez-moi » : s'exprime de manière croissante en 2018 au domicile (12%) et en institution (15%). Précisons que cet item est coché en cas de demande expresse d'écoute ou lorsque nulle autre demande spécifique – avis, intervention, information, enregistrement – n'est formulée. Nous sommes bien conscients que l'écoute est sollicitée lors de chaque appel.



2.4.1. L'écoute

Face à ces divers types de demande, nous avons toujours et en premier lieu procédé à une écoute.

Derrière les 304 dossiers ouverts au cours de l'année 2018, il y a toujours une écoute et dans un grand nombre de cas, la seule écoute suffit à clarifier une situation, à ouvrir une ou des piste(s) que l'appelant choisira ensuite d'explorer, à confirmer une personne dans l'opportunité de la démarche envisagée, à dédramatiser une situation par le simple fait qu'elle n'est plus cachée de tous.

Cette écoute peut s'accompagner, selon la demande de l'appelant :

- ◆ d'un conseil ;
- ◆ d'une explication simple ;
- ◆ d'une proposition d'orientation vers un service approprié à la situation relatée, à savoir : un service d'aide aux victimes, le bureau de police le plus proche, un professionnel de la santé mentale, le juge de paix, le service d'inspection compétent pour l'institution concernée, nos homologues régionaux – Home-Info à Bruxelles, SENOAH et Respect Seniors en Région wallonne de langue française.

Nous cherchons en effet davantage à mobiliser la personne qui s'adresse à nous qu'à « faire à sa place ».

L'écoute s'accompagne toujours d'un enregistrement d'informations, à la fois pour améliorer notre connaissance du secteur et à la fois pour remplir notre mission d'observatoire et d'analyse de la maltraitance des personnes âgées à Bruxelles.

2.4.2. Autres démarches

Dans certains cas, la simple orientation ne suffit pas. C'est le cas lorsque la situation s'avère particulièrement délicate ou que la personne concernée voire celle qui nous appelle ne peut pas se mobiliser seule. Nous sommes alors amenés à proposer et – avec l'accord exprès de l'appelant et de l'adulte âgé concerné – à engager diverses démarches telles que :

- ◆ la recherche d'informations utiles - le cas échéant d'un renseignement juridique - que nous transmettons ultérieurement à l'appelant (*voir page 97*);
- ◆ une proposition de médiation dans le cadre de notre service de senior-médiation (*voir page 98*) ;
- ◆ une information propre à permettre un changement de lieu de vie ;
- ◆ un contact avec un autre intervenant social : un service social, un médecin, un administrateur de biens, un professionnel de la santé mentale, un service d'aide aux victimes, une coordination de soins à domicile, un juge de paix, un policier de quartier ;
- ◆ un contact immédiat avec la direction du lieu d'hébergement du senior ou ultérieurement lors d'une visite de ce lieu par un membre de notre équipe sociale;
- ◆ un relais vers les services d'inspection compétents pour l'institution concernée par la situation ;
- ◆ des contacts réguliers avec l'appelant ou avec la famille de la personne âgée concernée, lorsque la situation est complexe et ne peut se dénouer aisément ;
- ◆ un contact direct avec le senior concerné lorsqu'un tiers nous a alertés à son sujet, et ce, avec l'accord de l'appelant – rappelons-le.

Dans des situations particulièrement complexes, Ecoute Seniors est appelé à coordonner les interventions des divers professionnels à l'œuvre auprès des adultes âgés. Cette mission délicate requiert énormément de temps, elle est assurée le plus souvent par divers entretiens téléphoniques mais elle nous a conduits en 2018 à une réunion de concertation dans une situation.

En 2018, les services d'Ecoute Seniors ont été sollicités lors de la fermeture de trois résidences.

Dans ce genre de situations, nous intervenons à la fois pour apporter l'expertise d'Infor-Homes en matière de conseils personnalisés pour le choix d'un lieu de vie et à la fois comme service de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

La fermeture d'une structure d'hébergement constitue en effet une situation de stress, d'angoisses et de difficultés aiguës tant pour les résidents et leur famille que pour les membres du personnel voire même pour tous les acteurs sociaux appelés à intervenir, comme souligné ci-dessus, au point 2.1.4.

On le perçoit clairement : une même situation peut donner lieu à plusieurs appels adressés à notre service et à diverses actions de notre part comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Rappelons que le cadre ci-dessous concerne les appels relatifs à des dossiers ; ceux qui concernent des demandes de formations ou d'information n'y sont pas repris.

| | Domicile | Institution | TOTAL |
|-------------------------------|----------|-------------|-------------|
| Dossiers ouverts | 85 | 218 | 304* |
| Appels reçus | 220 | 530 | 750 |
| Interventions complémentaires | 350 | 683 | 1033 |

* Le total de 304 dossiers comprend 1 dossier dans lequel le lieu de vie de la personne concernée ne nous a pas été communiqué

2.5. Promotion, sensibilisation, formation

Le 12 juin 2018, Infor-Homes a organisé, à l'Institut de Sociologie de l'ULB, une matinée de réflexion intitulée *La plainte ! Que nous dit-elle ? Comment l'entendre, la recevoir et y donner suite ?*

Destinée à présenter au public le nouveau nom de notre service de prévention de la maltraitance ainsi que les clips radio réalisés à cette occasion, cette matinée cherchait à mettre le focus sur les diverses réalités que recouvre une plainte.

Un psychologue spécialisé dans l'accompagnement des personnes âgées au cœur de leur lieu de vie a abordé d'emblée ce que les seniors cherchent à communiquer à travers les plaintes dont ils lui font part. Une médiatrice du service de médiation fédéral 'Droit du patient' a mis en lumière les réactions diverses de professionnels visés par la plainte d'un patient.

Ensuite, Infor-Homes a largement présenté ses services : la coordinatrice d'Ecoute Seniors a souligné comment l'équipe sociale d'Infor-Homes écoute les plaintes qui lui sont adressées et quelles pistes peuvent se dessiner – la médiatrice familiale a décrit les spécificités de la senior-médiation qu'elle propose dans le cadre du partenariat noué avec Infor-Homes. Enfin, un membre de notre équipe sociale a endossé le rôle de gardien du temps, en clown : elle incarnait une dame âgée précisant pourquoi elle se plaint et comment elle perçoit les interventions des professionnels, orateurs de cette matinée inclus.

Cette rencontre a réuni 200 personnes.

Outre les envois de dépliants et affiches qui nous ont été demandés par l'un ou l'autre appelant, nous avons mené des activités de sensibilisation et de formation auprès d'étudiants de divers niveaux et auprès de professionnels à l'œuvre aux côtés d'adultes âgés.

Lors de ces rencontres, il nous semble important d'attirer l'attention des participants sur des questions telles que :

- ◆ comment prévenir les faits de maltraitance envers les personnes âgées ?
- ◆ comment rester attentif aux petits gestes et réflexions du quotidien aux côtés d'un adulte âgé ?
- ◆ comment mettre du tiers dans une relation difficile avec un senior ?

Nous proposons au lecteur du présent rapport de parcourir le point 3.7. pour davantage de précisions à ce sujet.

D'autre part, pour mener à bien sa tâche de coordination des interventions des divers professionnels confrontés à des situations de maltraitance de personnes âgées, Infor-Homes s'applique à créer et entretenir des liens avec le réseau social. Plus précisément, il s'agit :

- ◆ en amont, de connaître plus clairement le rôle de chacun des acteurs.
Nous cherchons à découvrir ce que propose tel service et, réciproquement, quel point d'accroche s'ouvre pour Ecoute Seniors ;
- ◆ dans le travail autour d'une situation de maltraitance spécifique, d'identifier plus aisément les possibilités, limites et atouts de tel intervenant.

La liste de ces divers contacts est reprise au point 3.2. ci-dessous.



3 ACTIONS 'EXTERIEURES' - OBSERVATOIRE

3.1. Relais vers le Politique

- ◆ compte-rendu de nos activités et observations au comité d'accompagnement composé de représentants des ministres de l'aide aux personnes de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale ;
- ◆ contacts réguliers avec les divers cabinets ministériels et différents parlementaires ou groupes politiques ;
- ◆ participation active et permanente aux Conseils Consultatifs Bruxellois :
 - COCOF, section 'hébergement'
 - COCOM, section 'personnes âgées'et groupes de travail spécifiques ;
- ◆ collaborations avec le service d'inspection COCOM ;
- ◆ contacts avec IRISCARE
- ◆ participation à une table ronde sur le vieillissement organisé par le Palais Royal pour le Roi et la Reine
- ◆ contacts avec l'Observatoire de la Santé.

3.2 Relais vers le réseau des professionnels

- ◆ collaboration permanente avec Home-Info ;
- ◆ contacts réguliers avec les associations de seniors ;
- ◆ contacts divers avec les mutuelles ;
- ◆ rencontres avec les services travaillant au domicile ;
- ◆ collaboration avec les services sociaux hospitaliers ;
- ◆ rencontres avec les associations travaillant l'intergénérationnel ;
- ◆ collaboration avec le CDCS pour la carte sociale digitale ;
- ◆ rencontres avec des directions de maisons de repos et avec des représentants de divers groupes gestionnaires de maisons de repos à Bruxelles ;
- ◆ contacts et rencontres avec l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (Respect Seniors) ;
- ◆ membre du Comité de ressources de l'antenne Brabant Wallon de Respect Seniors ;
- ◆ rencontres et contacts avec SENOAH ;
- ◆ participation au groupe 'personnes âgées' de la Ligue Bruxelloise Francophone de Santé Mentale et avec divers acteurs du champ de la santé mentale ;
- ◆ création et animation d'un réseau 'psychologues à domicile' pour les personnes âgées ;
- ◆ contacts permanent avec notre médiatrice familiale agréée dans le cadre du service 'Senior Médiation' d'Infor-Homes ;
- ◆ présentation de la 'Senior Médiation' à divers services de professionnels
- ◆ rencontre avec les représentants d'initiatives innovantes ;
- ◆ rencontre avec des acteurs du secteur du logement ;

- ◆ participation à des dodécagroupes de médecins généralistes ;
- ◆ rencontre avec le Parquet Général de Liège.

3.3. Présence à l'Assemblée Générale de diverses Associations

- ◆ Espace Social Télé Services ;
- ◆ Soins chez Soi ;
- ◆ Alzheimer Belgique ;
- ◆ Le Bien Vieillir.

3.4. Soutien aux étudiants

- ◆ présentation d'Infor-Homes et de ses services dans diverses écoles ;
- ◆ informations aux étudiants.

3.5. Relais vers les médias

- ◆ RTBF ;
- ◆ RTL ;
- ◆ Le Soir ;
- ◆ La Libre Belgique ;
- ◆ CBCS ;
- ◆ BX1.

3.6. Présence dans divers lieux de réflexions

- ◆ Le Bien Vieillir ;
- ◆ Montessori ;
- ◆ CDCS – carte sociale digitale ;
- ◆ cliniques St Luc : groupes de réflexion et collaborations actives avec l'équipe sociale ;
- ◆ réflexion sur le 'réfèrent pour la démence' en MRS avec l'HELB-CREA : animation de deux heures de cours ;
- ◆ réflexion avec l'antenne des référents pour la démence à Bruxelles ;
- ◆ participation au projet 'Plan de Soins Personnalisés Personnes Agées' guidé par l'UVCW avec la Fondation Roi Baudouin ;
- ◆ collaboration avec 'La Ramée' – conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie ;
- ◆ participation au Comité d'Ethique local créé par 'La Ramée' et autres institutions de soins ;
- ◆ collaborations spécifiques avec la Clinique Saint Jean, site Méridien et réflexion au niveau de la liaison gériatrique ;
- ◆ Similes ;

- ◆ Aviq
- ◆ Rencontre avec une équipe KCE en charge d'une recherche sur la maltraitance des personnes âgées ;
- ◆ Participation à la recherche sur Silver Economy IWEPS ;
- ◆ présence dans diverses associations de seniors et divers salons pour seniors ;
- ◆ groupe de réflexion Brux'aînés : vieillissement des personnes atteintes de handicap ;
- ◆ Perspectives Brussels ;
- ◆ Réflexions sur l'accueil en maison de repos de personnes atteintes de handicaps psychiques vieillissants avec GIBBIS .

3.7. Formations et animations assurées par Infor-Homes

- ◆ Institut Supérieur d'Enseignement Infirmier - étudiants en quatrième année de gériatrie : une rencontre sur l'offre associative aux personnes âgées ;
- ◆ COBEFF : une rencontre avec les étudiants : Infor-Homes et Ecoute Seniors ;
- ◆ Collectif Formation Société : Infor-Homes ;
- ◆ Centre de formation continue de l'ULB : Infor-Homes et 'Ecoute Seniors' ;
- ◆ CPSI (formation de directeurs d'établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées) : Infor-Homes et évolution de l'actualité du secteur ;
- ◆ CREA – ULB : une rencontre dans le cadre de la formation des référents pour la démence ;
- ◆ maisons de repos : rencontre de formation sur la prévention de la maltraitance ;
- ◆ Cap Retraite : rencontre d'aidants proches : présentation d'Infor-Homes, de Ecoute Seniors et aperçu des lieux de vie possibles pour les adultes âgés ;
- ◆ Cliniques St-Luc : présentation de l'évolution du secteur de l'hébergement et de l'accueil des personnes âgées à Bruxelles ;

3.8. Contacts hors frontières

- ◆ Organisation de deux voyages d'étude à Bruxelles d'un groupe de professionnels de la gériatrie venant de France ;
- ◆ Organisation d'un voyage d'étude à Bruxelles pour un groupe de professionnels de la gériatrie venant de Suisse.



Nos outils

1. FONCTIONNEMENT INTERNE

- ◆ Notre Assemblée Générale ordinaire en mars ;
- ◆ 1 Conseil d'Administration par mois ;
- ◆ réunions d'équipe bi-hebdomadaires ;
- ◆ supervision collective bimestrielle avec l'intervention d'un animateur extérieur – travail du géno-sociogramme ;
- ◆ collaboration avec Home Info :
 - réunions en asbl de coordination ;
 - collaborations permanentes de terrain et lors de certaines supervisions et séances de réflexion ;
 - co-réflexion sur le changement de nom de notre dispositif de lutte contre la maltraitance.
- ◆ supervision collective 4 fois par an avec l'intervention d'un formateur extérieur (via le STICS) : réflexion de type anthropo-sociologique sur nos pratiques et vécus professionnels. Préparation et réflexions sur le changement de direction prévue en 2019 ;

2. APPUI JURIDIQUE

De nombreux appels téléphoniques sont expressément dictés par une demande d'informations ou de conseils juridiques. Il nous a ainsi été demandé de clarifier des questions diverses telles que :

- ◆ les libertés fondamentales de la personne âgée : choix de son médecin traitant en maison de repos, secret du courrier, droit d'aller et venir, choix d'une maison de repos alors que le CPAS secourant désigne sa propre maison de repos ;
- ◆ le refus d'un hôpital de laisser rentrer un patient à son domicile ;
- ◆ la désignation d'un administrateur de biens : procédure, conséquences, limites du pouvoir de l'administrateur de biens, fin de sa mission, différence avec le mandat général ;
- ◆ la désignation d'un administrateur de la personne ;
- ◆ l'argent de poche pour les seniors dont les frais d'hébergement sont pris en charge par un CPAS ;
- ◆ la facturation établie par une maison de repos, les augmentations et indexations du prix du séjour, les notes de crédit ;
- ◆ quels éléments sont compris dans la facture d'hébergement en maison de repos, quels suppléments sont autorisés, différence entre acompte et garantie ;
- ◆ la durée du préavis à observer en cas de changement de maison de repos ou à la suite du décès du résident ;
- ◆ la durée du préavis en droit commun : y a-t-il possibilité de la réduire en cas d'entrée en maison de repos ;

- ◆ la responsabilité de la structure d'hébergement envers un résident qui constate la disparition ou le vol d'un de ses biens : limites et conditions ;
- ◆ les responsabilités respectives de la maison de repos et du résident en cas de chute du résident dans la maison de repos ou en cas de fugue de ce dernier ;
- ◆ l'assurance en responsabilité civile conseillée à toute personne vivant dans une maison de repos ;
- ◆ la convention d'hébergement signée par le résident et l'institution qui l'héberge.

Au-delà des renseignements et recherches juridiques fournis, nous décelons la plupart du temps une inquiétude ou une difficulté d'un autre ordre que l'appelant révèle en filigrane. Les appels juridiques cachent en effet souvent un malaise voire un mal-être qu'il nous faut écouter, sans quoi le droit reste désincarné et appréhendé sans aucun lien avec les personnes concernées.

3. LA SENIOR MÉDIATION

Raison d'être du service

Ce service qui a été créé début 2005 est une innovation dans le secteur de la personne âgée.

Il s'agit d'offrir à la personne âgée, sa famille, son entourage et les personnes qui sont ses référents proches, un espace sécurisé où le dialogue est promu et soutenu par une démarche de médiation.

La personne âgée, tout comme son entourage doivent composer avec les multiples changements qui viennent à eux, allant de la perte d'autonomie de la personne âgée aux dispositions à prendre en vue de son déménagement (relationnelles et/ou financières).

Tous ces changements sont anxiogènes et nécessitent une écoute bienveillante non seulement de la part de professionnels mais également de la part de la famille ou de l'institution qui les accueille.

Il y a en effet, peu de lieux dans nos sociétés où la personne âgée et son entourage peuvent s'exprimer et être entendus à ce propos et éviter ainsi l'ancrage des conflits...

Le but d'Infor-Homes est précisément de proposer un lieu de communication entre la personne âgée et son entourage où chacun pourra exprimer son point de vue et pourra être entendu par les autres parties, quelles que soient les difficultés et les questions qu'il se pose, un lieu où une solution pratique au conflit qui les oppose pourra être trouvée dans le dialogue ainsi créé.

Il ne s'agit pas de proposer une thérapie ou de faire des arbitrages, mais d'emmener les parties à prendre conscience des enjeux qui les traversent et à chercher avec elles des solutions adaptées.

Par rapport à la médiation familiale, la senior-médiation a ses caractéristiques propres. Elle concerne une personne âgée, ce qui veut très souvent dire que le problème rencontré aujourd'hui plonge ses racines dans une difficulté plus ancienne que le médiateur abordera avec respect afin de vérifier si les valeurs promues sont toujours actuelles et soutenues par l'ensemble de la famille.

Après quelques mois de pratiques de la senior-médiation, notre médiateur s'est rendu compte de l'importance des '*caucus*', c'est-à-dire des '*entretiens préalables à la médiation*' indispensables pour permettre des médiations plus efficaces et moins longues à supporter pour la personne âgée.

Le médiateur prend ainsi le temps de rencontrer longuement la personne âgée, ce qui permet à cette dernière d'avoir déjà une énorme satisfaction d'être entendue par quelqu'un et au médiateur de mieux orienter les débats et échanges de paroles lors de séances de médiation. La rencontre préalable avec l'institution ou la famille, permet par contre au médiateur d'avoir l'avis de l'entourage et de se faire une idée des personnes à mettre autour de la table pour que la médiation puisse fonctionner.

Le médiateur sera particulièrement attentif au respect du secret professionnel auquel devront s'engager les participants à la médiation.

Par sa totale indépendance tant vis-à-vis d'Infor-Homes que vis-à-vis du secteur, le médiateur peut agir en toute liberté et multi partialité.

La médiation n'est pas la solution-miracle à toutes les situations. Elle suppose que la porte puisse être ouverte - ou entr'ouverte - à une certaine écoute réciproque et une coopération en vue de régler voire minimiser le conflit.

Organisation de la médiation

La médiation est réalisée par des médiateurs familiaux agréés qui interviennent en toute indépendance par rapport à Infor-Homes. Les médiateurs ont signé une convention de partenariat avec Infor-Homes qui s'engage à les payer pour chacune de leurs interventions. Infor-Homes facture ensuite tout ou partie de leurs honoraires aux personnes qui ont participé aux séances de médiation.

Les séances de médiation sont tarifées à 20€ par personne par entretien (+un forfait unique de 20€ en cas de déplacement du médiateur). Il arrive que ces montants soient réduits en fonction de la situation particulière de l'une ou l'autre partie à la médiation.

Les médiations s'organisent soit en nos bureaux, soit au bureau de la médiatrice, soit au domicile de la personne âgée soit encore dans un autre endroit, le principal étant que cela convienne à toutes les personnes concernées.

Le plus souvent, les personnes qui contactent Infor-Homes ne demandent pas directement une médiation mais celle-ci leur est proposée comme un outil, une piste possible à la résolution de leurs problèmes, que ceux-ci soient évoqués lors d'une consultation pour la recherche d'un lieu de vie ou d'un contact avec le service 'Ecoute Seniors'.

Interventions

Malgré le nombre assez élevé de situations dans lesquelles nous proposons cette piste aux personnes qui nous consultent, nous constatons qu'encore trop peu de personnes s'engagent dans ce processus mal connu.

Les médiateurs ont également été amenés à rencontrer des personnes en demande de médiation et qui avaient besoin d'être écoutées et guidées pour amener l'autre (les autres) partie(s) à entrer en médiation.

Ces entretiens préalables font parties intégrantes du travail de médiation.

Pour mener à bien leur mission et parce qu'ils travaillent en étroite collaboration avec Infor-Homes, les médiateurs familiaux sont invités à participer à certaines réunions à Infor-Homes et complètent leur formation dans les divers domaines de la gérontologie.

Promotion du service

Diverses interventions ont été réalisées courant 2018 dans le but de mieux faire connaître la Senior Médiation auprès de divers professionnels tant en région wallonne qu'à Bruxelles.

4. FORMATION CONTINUE DES ÉQUIPES

| THEMES | ORGANISATEURS | DUREE |
|--|--|--------------------------|
| Se soigner dans la ville | Perspectives Brussels | 1 journée 2 personnes |
| Journée autonomie à domicile – nouvelles technologies et améliorations de la continuité des soins | SISD – Aidants proches Bruxelles | 1 journée 1 personne |
| Allo ? Allo ? Comment détecter les seniors isolés et les aider | Ville de Bruxelles | ½ journée 1 personne |
| Adapter votre pratique à la législation sur les données personnelles | IDEJI | ½ journée 1 personne |
| Comprendre et accompagner le très grand âge. Une si longue vie | Pierre Gobiet | ½ journée 9 personnes |
| Créativité du lieu de vie et normes de soins | Samedi de la gériatrie | ½ journée 2 personnes |
| Formation à l'écoute | CEFEC | 4 journées 1 personne |
| Temporalités sociétales et temporalités psychiques | Centre de guidance de Louvain La Neuve | ½ journée 2 personnes |
| Soirée cinéma 'Je suis toujours la même personne' | Fondation Roi Baudouin | 1 soirée 2 personnes |
| La continuité des soins gériatriques au-delà des frontières | Hôpitaux Iris Sud | 1 journée 1 personne |
| Accueillir une personne en situation de handicap mental en MR/ MRS : les défis de l'accompagnement | MRS Nazareth | 1 soirée 1 personne |
| Le libre choix d'entrer en maison de repos, une utopie ? | SENOAH | ½ journée 2 personnes |
| Du changement dans la continuité | Télé Accueil | ½ journée 2 personnes |
| Mai 68, libération du corps et de la parole ? | Espace Seniors | ½ journée 1 personne |
| XXIV ème journée de gérontologie : la communication avec et autour de la personne âgée | ACN | 1 journée 3 personnes |
| La souffrance psychosociale des travailleurs | STICS | 1 journée 1 personne |
| Respect Seniors a 10 ans – forums participatifs | Respect Seniors | ½ journée 3 personnes |
| Informatique – mailings et requêtes | B.Nizet | ½ journée 1 personne |
| Soins et hospitalisation à domicile et en | GIBBIS | 1 Journée |

| | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------|
| institution : un autre regard pour des solutions nouvelles | | 2 personnes |
| Problématiques sociales gériatriques | Rencontre de gériatrie St Luc | ½ journée 3 personnes |
| L'épuisement des proches du patient en soins palliatifs | Palliabru | 1 journée 3 personnes |
| Assurance dépendance à Bruxelles et en région wallonne | Atelier des droits sociaux | ½ journée 2 personnes |
| L'aménagement du logement, l'aide à domicile, les alternatives aux maisons de repos | Atelier des droits sociaux | ½ journée 2 personnes |
| Loi réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine | Atelier des droits sociaux | ½ journée 2 personnes |
| Diagnostic de la démence chez des personnes âgées issues de l'immigration | ERASMUS | 1 soirée 2 personnes |
| BelRai | CREA HELB | ½ journée 2 personnes |
| Contention | CREA HELB | ½ journée 4 personnes |
| Présentation de la carte sociale de Bruxelles | CDCS | 2 heures 8 personnes |
| Entretien d'embauche : recruter le profil idéal | UCM | 1 journée 1 personne |
| Plan soins personnalisé anticipé | Union des Villes et Communes | ½ journée 9 personnes |
| Médiation dans les soins de santé | Faculté de droit UCL | 1 journée 2 personnes |
| Matinée d'étude sur les O et A en maison de repos | Observatoire de la santé | ½ journée 2 personnes |
| Silva Economy | IWEPS | 1 journée 1 personne |
| La plainte ! Que nous dit-elle ? Comment l'entendre, la recevoir et y donner une suite ? | Ecoute Seniors | ½ journée 8 personnes |
| Praten Helpt | OMB (Home-Info- | ½ journée 2 personnes |
| Cours intensif de néerlandais | CLL | 1 journées 1 personne |
| Film Flore | Alzheimer Belgique | 2 heures 9 personnes |
| Les travailleurs sociaux face au secret professionnel | STICS | ½ journée 1 personne |
| Cocom et Iriscare : construction du nouvel OIP à Bruxelles | Cocom | 2 heures 8 personnes |

Conclusion

Nous avons conscience que nous évoluons dans un monde de paradoxes et de contrastes. Nous avons à voir des réalités difficiles mais aussi il nous est donné de toucher à des réalités humaines fortes et puissantes ! Notre monde bouge. Le secteur sur lequel nous travaillons et que nous observons évolue, lui aussi, de manière considérable. Les modèles de référence prennent des contours qui se transforment peu à peu. Nous y sommes particulièrement attentifs.

Les situations que nous rencontrons offrent à voir une complexité aigüe. Les difficultés psychiques ont été très largement relevées par nos équipes au travers des divers appels et témoignages reçus en nos services.

Par ailleurs, le rôle de coordination d'Infor-Homes est largement sollicité. En effet, à de nombreuses reprises, plusieurs intervenants professionnels ont sollicité nos services pour cette tâche de coordination. Celle-ci relevant de nos mandats en tant que dispositif de lutte contre la maltraitance s'avère précieuse dans de nombreuses situations ;

Comme de coutume, Infor-Homes reste soucieuse de poser le regard le plus objectif qui soit sur le secteur que nous couvrons. C'est pourquoi il nous paraît important d'être présent face aux réalités de chaque partenaire dans le souci permanent de la qualité de vie des personnes âgées.

La personne âgée et son entourage restent bien sûr au centre de notre regard et de nos objectifs. Nous voyons ce que représente ce tournant de vie lorsqu'il s'agit de trouver un autre lieu pour y mener une vie que l'âge modifie sévèrement. Par ailleurs, comprendre les réalités des professionnels à l'œuvre auprès de ce public est pour nous une priorité également. Comprendre ne signifie pas avaliser. C'est ainsi que nos contacts avec ces professionnels tentent à soutenir leurs efforts de qualité, mais en pointant aussi les améliorations à y apporter. Enfin, nous remercions les décideurs politiques pour leur confiance et leur souci de collaboration avec notre expertise. La tâche de promouvoir de la qualité auprès des personnes âgées n'a pas de fin. Elle est cependant porteuse d'espoir et nous nous y attelons quotidiennement avec une motivation indéfectible !

Qualité de vie et respect des seniors



inforhomes@misc.irisnet.be
www.inforhomesasbl.be

 02 - 219 56 88

- Vous cherchez un lieu de vie pour une personne âgée en région bruxelloise ?

Infor-Homes Bruxelles est une association pluraliste, indépendante, active dans la recherche d'un lieu de vie pour la personne âgée en région bruxelloise.

- Vous vous interrogez sur les conditions de vie d'une personne âgée ?

La qualité de vie de l'adulte âgé est notre objectif, nous vous offrons dès lors : écoute, information, orientation et conseils personnalisés.

Prenez contact avec nous pour fixer un rendez-vous :



Boulevard Anspach 59
1000 Bruxelles
Tél. : 02-219.56.88
Fax : 02-219.13.53

Inforhomes@misc.irisnet.be
www.inforhomesasbl.be

Home-Info (néerlandophone)
Lakensestraat 76 bus 1 – 1000 Brussel
Tél. : 02-511.91.20
home.info@misc.irisnet.be

Tout don est le bienvenu et peut être versé sur notre compte BE33 0012 0066 0946

Défiscalisation possible à partir de 40 €

Écoute Seniors

LA MALTRAITANCE
PARLONS-EN

- Une inquiétude par rapport au lieu de vie d'un senior, à ses finances... ?
- Des questions liées au respect de son bien-être physique ou psychique ?
- Une relation difficile entre une personne âgée et un proche ou un professionnel ?
- La liberté de choisir d'un senior mise en cause ?
- Une envie de soutenir le mieux-être d'un adulte âgé ?
- ...

Que propose Écoute Seniors ?

Écoute Seniors propose une écoute personnalisée et un appui. Avec vous, Écoute Seniors peut envisager des pistes de mieux être et rechercher, si nécessaire, un professionnel susceptible de vous aider.

Un professionnel
de notre équipe pluridisciplinaire
vous écoute
en toute confidentialité au :



02 223 13 43

Lundi de 12h30 à 16h
Mercredi de 12h30 à 16h
Vendredi de 9h à 12h30

ecouteseniors@inforhomesasbl.be

Écoute Seniors est un service
d'Infor-Homes asbl

**La ligne d'écoute
bruxelloise**
dédiée à
**la qualité de vie
des personnes âgées.**



02 223 13 43

A qui s'adresse Écoute Seniors ?

Nos services s'adressent aux **seniors** et à toute personne désireuse de préserver la qualité de vie d'un adulte âgé :
famille, ami, voisin, médecin, professionnel soignant, professionnel du domicile, travailleur social...

**infor-homes**
BRUXELLES

www.inforhomesasbl.be
Biv. Anspach, 59 - 1000 Bruxelles

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Brussels Meldpunt

Ouderenmis(be)handeling

Centraal aanspreekpunt
voor alle situaties van
ouderenmis(be)handeling
in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest



02 - 511 91 20

brusselomb@misc.irisnet.be
www.home-info.be



met de steun van



Zwijgen... is geen oplossing!

Ouderenmis(be)handeling is het handelen of het nalaten van handelen binnen een relatie met een oudere persoon waardoor deze lijdt onder de schadelijke of negatieve gevolgen ervan.

Het kan bijvoorbeeld gaan over:
vernederen, nalaten zorgen toe te dienen, intimideren, slaan, stelen van gelden of eigendom, schenden van het recht op zelfbeschikking, vrijheid, privacy,...

Wij luisteren naar u, helpen u in vertrouwen en brengen de gewenste hulp op gang.



02 - 511 91 20

Bent u betrokken bij een situatie van ouderenmis(be)handeling, uw inbreng is belangrijk, wie u ook bent:

- Oudere
- Familie
- Vriend, buur
- Arts
- Verzorgend personeel
- Dienst- of hulpverlener
- ...

Neem contact op met het
Brussels Meldpunt
Ouderenmis(be)handeling



02 - 511 91 20

Een dienst van vzw Home-Info
Lakensestraat 76 bus 1
1000 Brussel
brusselomb@misc.irisnet.be
www.home-info.be

Pour régler des questions concrètes telles que :

- comment mieux m'entendre avec mes frères / sœurs concernant l'organisation du quotidien de Maman/Papa dont l'état de santé s'aggrave ?
- comment organiser la cohabitation entre deux résidents de la même chambre, en conflit ?
- à 80 ans, comment dire à mon fils que je ne supporte plus la cohabitation difficile avec lui ?
- il me semble que Papa perd la notion de la réalité.
Faudrait-il nommer un administrateur provisoire pour lui ?
Comment va-t-il le prendre ?
- comment veiller au bon déroulement des visites si perturbatrices de tel enfant de résident ?
- vu mes relations difficiles avec ma fille, puis-je encore voir mes petits-enfants ?

La Senior-Médiation est payante

- pour chaque séance :
20 €/personne
- en cas de déplacement du médiateur dans Bruxelles :
forfait unique de 20 €

SENIOR-MEDIATION

UNE METHODE DE PREVENTION
ET DE RESOLUTION
de conflits entre

UNE PERSONNE AGEE
ET SON ENTOURAGE



Un service d'



inforhomes@misc.irisnet.be
www.inforhomesasbl.be

 **02 - 219 56 88**

Avec le soutien de la cocof et de la cocom



La Senior-Médiation, c'est :

- une initiative d'Infor-Homes, asbl forte d'une longue expérience autour et pour la personne âgée
- un processus qui vise à instaurer ou restaurer le dialogue entre la personne âgée et son entourage dans le but de les aider à régler dans l'immédiat des questions pratiques

Qui participe à la Senior-Médiation ?

- la personne âgée (présente ou non)
- son entourage (famille – voisins – maison de repos...)
- le médiateur : professionnel indépendant, formé et agréé, soumis au secret professionnel et multi-partial.

Comment se passe la Senior-Médiation ?

- la participation à la Senior-Médiation est une démarche volontaire (non imposée)
- les séances de médiation sont confidentielles et le médiateur est soumis au secret professionnel
- les décisions sont négociées par les parties et non imposées par un tiers

~ 112 ~

- un espace de parole sécurisée, garanti par un médiateur agréé qui organise une ou plusieurs rencontres entre l'adulte âgé et les personnes impliquées ou concernées par les décisions à prendre
- un climat constructif dans lequel le médiateur veille à une écoute et une compréhension mutuelles optimales



Un service d'

infor-homes
BRUXELLES

inforhomes@misc.irsnet.be
www.inforhomesasbl.be

 **02 - 219 56 88**