

# « Faire d'une volonté une réalité : la bientraitance de la personne âgée »



*Courts métrages régionaux*

**NOTE DE PRESENTATION**

# 1 CADRE ET OBJECTIFS DU PROJET

---

Le vieillissement et la dépendance accrue des patients et des résidents est une problématique à laquelle les établissements de santé et médico-sociaux doivent faire face, dans un environnement de travail exigeant, contraint et où les conséquences du vieillissement normal ne sont pas toujours comprises.

Ces conditions sont des facteurs de risque vers une dérive de "maltraitance ordinaire", qui spolient parfois les volontés bienveillantes des professionnels ; la prise en charge de personnes âgées à domicile s'accompagne de risques similaires.

La structure régionale d'appui de Guadeloupe ORAQS-97.1 et l'union des représentants d'usagers France Assos Santé Guadeloupe, interpellés par ce douloureux sujet touchant aux droits des patients, ont co-décidé et co-construit un outil de promotion de la bientraitance active, sous la forme de courts métrages originaux.

**Les objectifs** de ce projet sont de :

- mettre en lumière certaines situations à risque de "maltraitance ordinaire" lors de la prise en charge d'une personne âgée
- permettre la réflexion et la verbalisation sur la bascule entre bientraitance et maltraitance ordinaire
- montrer simultanément le point de vue du professionnel (ou de l'aidant) et celui de la personne âgée
- offrir un support très accessible d'échanges et de réflexion en équipe

**La finalité du projet** est véritablement d'inciter au choix volontariste de la démarche de bientraitance à titre individuel et en équipe.

**Le public cible des films** est, à la fois :

Les professionnels prenant en charge une ou des personnes âgées en établissement de santé, en EHPAD ou à domicile ;

L'encadrement, les instances et le « top management » des structures dont les choix et décisions peuvent impacter les conditions et l'organisation de prise en charge des personnes âgées

## 2 PILOTAGE ET DESCRIPTION DU PROJET

---

**Le projet a reposé sur un partenariat** entre l'ORAQS-97.1 et France Assos Santé Guadeloupe, garant d'une véritable co-action professionnels / usagers. Le pilotage du projet a été assuré par un groupe mixte professionnels-usagers, réfléchissant d'emblée de manière concertée et synergique.

**Composition du groupe de pilotage :**

- La coordinatrice de la SRA, coordinatrice du projet
- Le président de France Assos Santé Guadeloupe
- Trois représentants d'usagers
- La coordinatrice de l'espace éthique régional
- La directrice d'un EHPAD Le Bel Âge, présidente de la commission spécialisée Droits des usagers
- Quatre cadres de santé d'établissements sanitaires
- Un cadre de santé d'EHPAD
- Un gériatre
- Le directeur d'une structure d'aide à domicile

**Choix des thématiques des films**

*« Faire d'une volonté une réalité : la bientraitance de la personne âgée »*

Cinq thématiques ont été retenues par le groupe de pilotage ; il s'agit de situations de vie courantes, pouvant être gérées avec une bientraitance active ou pouvant dévier vers une maltraitance ordinaire :

- La prise en compte de la parole et des choix de la personne âgée (tournage au domicile)
- L'aide au repas (tournage : établissement de santé)
- L'intimité lors des soins (tournage : EHPAD)
- L'accueil / admission en établissement (tournage : établissement de santé)
- La gestion des protections (tournage : EHPAD).

### **Conception des films**

Pour chaque thématique, une histoire originale, tout à fait vraisemblable, a été imaginée, déclinée en un scénario détaillé et jouée par des acteurs tous bénévoles - professionnels de santé et usagers. Le tournage, la réalisation et la post-production ont été confiés à un réalisateur professionnel. Le schéma retenu, pour chaque court métrage, a été de filmer la mise en situation d'abord sous l'angle de la maltraitance ordinaire, puis sous l'angle d'une bientraitance active, avec une possibilité de faire une pause entre les 2 visions pour permettre les échanges lors de la diffusion.

## **3 CADRE D'UTILISATION DES COURTS METRAGES**

---

Les courts métrages sont remis gracieusement aux établissements de santé, EHPAD et structures de maintien des personnes âgées à domicile, sous réserve de leur engagement à les utiliser comme outil de promotion de la bientraitance active, au cours de réunions pluriprofessionnelles structurées permettant une réflexion individuelle et collective.

Il s'agit de réfléchir, à travers ces situations « du quotidien », au choix qu'il est possible d'opérer entre des dérives de « maltraitance ordinaire » ou, au contraire, une volonté partagée en équipe de bientraitance active.

Un guide d'accompagnement à la diffusion, récapitulatif, pour chaque film, les situations clés mises en scène dans le versant « maltraitance ordinaire » et la gestion de la même situation sous l'abond de bientraitance active, est également remis, pour optimiser l'animation lors des projection débat.

Ainsi, les projections permettent d'échanger sur les réactions suscitées par le volet maltraitance de chaque film, de s'interroger sur les suggestions du volet « bientraitance » et d'en sortir des propositions d'actions de promotion de la bientraitance, à l'échelon de l'équipe, du service ou de l'établissement.

A ce jour, 11 établissements de santé et 10 EHPAD ont récupéré les films en s'engageant à les utiliser selon les modalités préconisées. Une évaluation de l'impact de ces projections débats sur le déploiement de démarche(s) de bientraitance active dans les équipes concernées sera organisée à la fin du troisième trimestre 2019, pour une présentation régionale au cours de la semaine bleue 2019.

Par ailleurs, afin d'offrir aux professionnels l'opportunité d'enrichir ces réflexions du point de vue d'un usager concerné, des projections peuvent s'organiser à la demande d'un EHPAD, animées par un binôme usager /professionnel de santé tous deux membres du groupe de pilotage du projet.

Les films ont également été remis à l'institut de formation en soins infirmiers ; ils sont utilisés lors des unités d'enseignement en lien avec les thématiques et permettent un abord original de mise en lumière des risques de maltraitance ordinaire.

Les 5 courts-métrages sont accessibles sur la chaîne YouTube de l'ORAQS.

Capacité de modélisation et/ou transposition	<p>Ce projet est conçu pour être transposable dans toute structure prenant en charge des personnes âgées : tout établissement de santé, tout EHPAD, ainsi que les structures d'aide à domicile.</p> <p>A ce jour, 11 établissements sanitaires, 10 EHPAD et 1 structure d'aide à domicile utilisent les films, avec un engagement quant aux modalités d'exploitation pertinente</p>
Capacité du projet à s'inscrire dans la durée	<p>Le projet se poursuit à travers l'exploitation dans les établissements, à l'IFSI.</p> <p>L'évaluation prévue en Septembre permettra d'en valider la poursuite de la même manière ou en optimisant certains aspects qui pourraient émerger.</p> <p>D'autres courts métrages sur d'autres thématiques pourraient, par exemple, être envisagés.</p>
Capacité du projet à favoriser l'appropriation des droits par tous	<p>Le portage partagé du projet avec France Assos Santé Guadeloupe facilite la diffusion des films auprès des usagers, en particulier les personnes âgées, afin de légitimer et ouvrir la réflexion sur la <i>promotion de la bientraitance</i> comme un droit de tout patient.</p>
Participation des usagers	<p>Les usagers sont co-constructeurs de ce projet.</p> <p>La réflexion initiale a été portée par ORAQS-97.1 et France Assos Santé en partenariat ; le groupe de pilotage était mixte avec plusieurs représentants d'usagers, qui ont été co-décideurs aux différentes phases du projet : choix des situations ; écriture des scénarii ; tournage ; rédaction du guide d'accompagnement ; animation des projections débat</p>
Originalité du projet	<p>L'originalité du projet est multiple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partenariat dès l'origine Structure régionale d'appui/ France Assos Santé</li> <li>▪ Films originaux montrant des dérives de maltraitance ordinaire (le « côté pile » de la situation) mais surtout offrant, pour chaque situation, une proposition de bientraitance active (« côté face »), preuve qu'il n'y a pas de fatalité à la maltraitance. Ce côté face n'est qu'une proposition, l'enjeu étant de réfléchir en équipe à la meilleure proposition dans son propre environnement d'exercice</li> <li>▪ Conception des films permettant l'animation des projections débat , avec une pause possible entre les versions « maltraitance » et « bientraitance »</li> <li>▪ Possibilité de co-animation de la projection débat par un binôme usager/professionnel membres du groupe de pilotage (à la demande d'un EHPAD)</li> </ul>
Appréciation générale sur les supports	<p>Les avantages à utiliser un film comme support d'information et de communication sont multiples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le support est partageable à l'infini, en tous lieux utiles ;</li> <li>▪ le scénario permet l'identification du public cible, ce qui facilite la portée des messages.</li> <li>▪ les messages cibles sont portés très simplement et sont aisément mémorisables</li> <li>▪ les acteurs (professionnels et usagers) sont véritablement engagés dans la démarche et deviennent les ambassadeurs des messages dans leur environnement - professionnel ou associatif ; ils sont ainsi valorisés.</li> </ul> <p>Le guide d'accompagnement est appréciable car, lors d'une projection débat, il assure à l'animateur la visualisation de l'exhaustivité des situations clés mises en scène.</p>