

QUALITY AWARD 2008

« Ecoute à la maltraitance des personnes âgées » (E.M.P. AGE)

1. AUTEURS DU PROJET

Dr Gérard Yves, Dr Loute Christian (respectivement président et membre de la FAGC ; Fédération des Associations de Généralistes de Charleroi – Cercle de médecins généralistes), Pr Kennes Bernard (Gériatre – Hôpitaux Intercommunale Santé Publique du Pays de Charleroi), Dr Latteur Véronique (Gériatre - Hôpitaux St-Joseph - Ste Thérèse, IMTR).

2. CONTEXTE ET MOTIVATION DU PROJET

Ce groupement de professionnels ayant des patients avec des pathologies de plus en plus lourdes s'est vu confronté à des familles surchargées qui n'avaient comme seule arme de défense que l'agressivité. Le médecin généraliste est parfois solitaire et le seul témoin de la maltraitance. La vieillesse est lésarde de la solidarité intergénérationnelle. Particularités : le travail est effectué sur une zone de soins correspondant à un Cercle de médecins généralistes (450 médecins), une Zone de garde, un Service Intégré de Soins à Domicile (SISD Carolo).

3. DESCRIPTION DES ETAPES SUIVIES DANS LE PLAN-DO-CHECK-ACT

1° Prise de contact avec la coordination des soins à domicile de la Ville de Charleroi (SCSAD) afin de créer une équipe de concertation sur la problématique de la bientraitance.. Elle est composée de **2 médecins de famille** (Dr Loute et Dr Gérard), **2 gériatres** (Dr Latteur et Pr Kennes), **2 juristes** (Mr le juge Briquet et Maître Behogne), **un infirmier-responsable SCSAD** (Mr Decuyper), **une psychologue-coordinatrice SCSAD** (Mme Robert) et **une assistante sociale-coordinatrice SCSAD** (Mme Vanderhaeghen)

2° Création d'une ligne d'écoute téléphonique et possibilité qu'un intervenant social réalise une visite à domicile afin d'évaluer les besoins de la personne et de tenter de trouver avec elle des pistes face à sa situation. Ce service est assuré par Mme Robert et Mme Vanderhaeghen.

4. FACTEURS CLE DU SUCCES

L'équipe de concertation pluridisciplinaire (et en particulier la présence de juristes)

5. QUEL CHANGEMENT CE PROJET A-IL AMENE DANS VOTRE PRATIQUE ?

La création de ce service permet d'avoir des professionnels qui sont informés et formés au phénomène de la maltraitance dans un contexte de proximité. Ceux-ci apportent une réponse rapide et un suivi de la situation en concertation avec le réseau de soins et services ainsi qu'un minimum de judiciarisation.

6. QUELLES LECONS AVEZ-VOUS TIREES DE CE PROJET ?

Il est important de travailler avec une équipe pluridisciplinaire afin d'apporter à la population un service de qualité. Il est essentiel de sensibiliser les professionnels et ceux en devenir. Des séances de sensibilisations sont donc proposées (GLEM, cercles de MG, MR, MRS, écoles, hôpitaux, services-club, ...)

7. LITTÉRATURE SUR LAQUELLE EST BASÉE LE PROJET

Titre : « La vieillesse maltraitée », auteur : Robert Hugonot aux Editions Dunod FRANCE

Titre : « Vieillards martyrs, vieillards tirelires » : auteur : Christian de Saussure aux Editions Médecins et Hygiène (SUISSE)

Titre : « Silence on frappe », auteur : Yves Gineste aux Editions Animagine SARL France
Enquête du journal Le Généraliste - CUNIC

8. ESTIMATION DE L'INVESTISSEMENT EN TEMPS ET MOYEN HUMAIN

Une psychologue temps plein et une assistante sociale mi-temps.

9. DE QUELLE MANIÈRE VOTRE PROJET EST-IL EXPLOITABLE A D'AUTRES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ?

Le projet offre aux médecins la possibilité de contacter un service relais pour les situations de maltraitance en famille et en institutions. La philosophie d'E.M.P. AGE est d'analyser la situation dans son ensemble et non de se cloisonner dans une démarche de bourreau et de victime car les situations où règnent un climat d'agressivité sont plus complexes que cela.

Dr Christian LOUTE ; service E.M.P.AGE