Pour le bien-être et la dignité des personnes âgées

Un guide d'introduction à la formation WeDO² sur la qualité des soins et de l'accompagnement

With the support of the Lifelong Learning programme of the European Union

L'amélioration du bien-être et la dignité des personnes âgées est, selon vous, un objectif important ?

Voudriez-vous discuter avec les *personnes âgées* sur la manière dont ils perçoivent leurs **droits** ?

Souhaiteriez-vous faire participer les *aidants informels, les professionnels ou les décideurs politiques* dans l'amélioration de la **qualité de vie, des soins et de l'accompagnement** des personnes âgées ?

L'amélioration de la qualité au sein de votre maison de repos vous intéresse-t-elle ?

Aimeriez-vous faire participer les *jeunes ou les étudiants* dans la lutte contre les stéréotypes liés à la vieillesse ?

Oui ?

Le partenariat WeDO² a développé un ensemble de matériel éducatif prêt à être utilisé, facilement adaptable et à destination de tout public concerné par ces questions.
Ce guide vous donnera un aperçu des objectifs et du contenu de la formation ainsi que de son manuel d'utilisation. Êtes-vous enthousiaste à l'idée de commencer à travailler sur la qualité des soins ou d'en discuter au sein de votre organisation ? Alors, allons-y !
Vous trouverez le manuel complet de formation, y compris tous les outils sur le site Web de WeDO
www.wedo-partnership.eu

Table des matières

Historique 05
Bien-être, dignité et qualité des soins et de l'accompagnement 06
Publics et groupes cibles 07
Aperçu de la formation WeDO² sur la qualité des soins et de l'accompagnement 09
Matériels et outils pédagogiques 10
Facteurs de réussite 12

Historique

WeDO² pour le bien-être et la dignité des personnes âgées est un projet de partenariat européen financé par le programme Grundtvig. Il est composé de 8 organisations de 7 pays différents (l'Autriche, la Belgique, l'Allemagne, la Grèce, la Pologne, le Pays-Bas et le Royaume-Uni) et d'une organisation européenne (AGE Platform Europe). Chaque pays s'est engagé à renforcer et à améliorer la capacité des parties prenantes (les personnes âgées, les aidants informels, les volontaires, les professionnels) à construire un partenariat pour l'amélioration de la qualité des services aux personnes âgées ayant besoin de soins et d'accompagnement mais aussi dans la lutte contre la maltraitance des aînés.

« La qualité de vie, le bien-être et la dignité des personnes âgées nécessitant des soins et un accompagnement de longue durée doivent être pris en compte. Nous devons nous assurer que les besoins de la personne âgée prévalent. » Partenaire WeDO²

La formation WeDO² sur la qualité s'appuie sur deux publications élaborées au préalable dans le cadre de deux projets européens : la Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée (EUSTaCEA) et le Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées (WeDO).

Bien-être, dignité et qualité des soins et de l'accompagnement

La Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée (projet EUSTaCEA, 2010) stipule :

« La dignité humaine est un droit inviolable. L'âge et la perte d'autonomie ne peuvent à eux seuls justifier des restrictions aux droits de l'homme et aux libertés civiles inaliénables reconnus par les normes internationales et consacrés dans les constitutions démocratiques. Tous les individus, indépendamment de leur sexe, de leur âge ou de leur degré de perte d'autonomie ont le droit de jouir de ces droits et libertés, et tous ont le droit de défendre leurs droits humains et civils ».

L'avancée en âge n'entraîne aucune modification des droits, des devoirs et des responsabilités de la personne humaine, mais une personne peut être dans l'incapacité, permanente ou temporaire, de faire valoir seule ses droits. Lorsque nous vieillissons, nous sommes plus susceptibles de dépendre des autres pour l'aide et les soins mais nous conservons le droit au respect de notre dignité en tant qu'être humain, notre bien-être physique et mental, notre liberté et sécurité.

Le **Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées** (projet WeDO, 2012) introduit 11 principes de qualité et 7 domaines d'action définissant ce qu'est un service de qualité.

Un service de qualité doit :

- Respecter les droits de l'homme et la dignité
- Etre centré sur la personne
- Prévenir la perte d'autonomie et réadapter
- Etre disponible
- Etre facilement accessible
- Etre financièrement abordable
- Etre complet
- Etre continu
- Etre fondé sur les résultats et les preuves
- Etre transparent
- Etre attentif au genre et à la culture

Un service de qualité devrait contribuer à :

- Prévenir et lutter contre la maltraitance et la négligence envers les personnes âgées
- Impliquer les personnes âgées et soutenir leur participation
- Garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et investir dans le capital humain
- Développer une infrastructure adaptée
- Développer une démarche en partenariat
- Développer une bonne gouvernance
- Développer une communication et une sensibilisation adéquates

Publics et groupes cibles

La boîte à outils WeDO² s'adresse à tous. Plus particulièrement les prestataires de service et tout individu engagé à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées nécessitant soins et assistance. Cela inclut la famille et les amis, les groupes locaux, les organisations régionales, les organismes nationaux et les institutions européennes. Ces groupes cibles peuvent être des apprenants et devenir eux-mêmes formateurs.

Société

Dans les années à venir, une augmentation de l'espérance de vie est à prévoir. Il est donc important de réfléchir à cette question pour que des services et un accompagnement adaptés puissent être mis en place, tels que la création de communautés inclusives, la promotion de la citoyenneté, la lutte contre les inégalités et la lutte contre la maltraitance des personnes âgées afin d'améliorer leur qualité de vie et leur bien-être.

Exemple

La phase de test en Pologne a montré l'importance de s'adresser à tout groupe d'âge. Le plus révélateur a été la rencontre avec des jeunes, des étudiants, des enfants et des volontaires, qui ont montré un manque de connaissance et de compréhension sur des questions concernant les personnes âgées.

Personnes âgées

Le groupe des personnes âgées est extrêmement varié. Il se constitue de seniors aidant leur voisin ou soutenant des projets dans leur communauté, vivant de façon autonome, dans une résidence ou dans une maison de repos… Les personnes âgées peuvent aussi faire partie de groupes locaux ou d'organisations.

Exemple

Espace Seniors (association belge sans but lucratif) a organisé une séance de test à Bruxelles. Les participants étaient des volontaires seniors dont la plupart travaillaient avec des personnes âgées. A l'issue de la séance, les participants ont indiqué qu'ils seraient plus attentifs autour d'eux.

Aidant informel

Toute personne qui, à titre bénévole, apporte une aide ou des soins à son conjoint, un membre de la famille, un ami ou un voisin qui a besoin d'assistance dans les actes quotidiens de la vie. Ce besoin peut être dû à l'âge, un handicap physique, une maladie chronique, etc. WeDO² met également l'accent sur les groupes et organisations qui soutiennent les aidants informels.

Exemple

Age Concern Slough & Berkshire East a mené des séances d'activité WeDO avec un public varié, y compris des aidants informels. La majorité d'entre eux a dû réfléchir avant de pouvoir faire le lien entre les photos et les soins de qualité. Ils sont finalement parvenus à faire le lien en se référant à leur vécu et à celui de leurs proches.

Décideurs politiques et responsables

Tout établissement ou toute personne qui a le pouvoir d'influencer ou de fixer le cadre d'une organisation ou d'une formation en interne. Cela peut inclure des décideurs à différents niveaux de pouvoir : local, régional, national et européen. Des décideurs de différents secteurs peuvent également être touchés : public comme privé, santé comme éducation…

Exemple

Le Club multigénérationnel de bénévoles à Lublin (Pologne) a présenté le projet WeDO² à des représentants du Conseil Provincial de la politique du vieillissement à Lublin. Intéressés par la Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée, ils ont décidé de lancer un projet de sensibilisation à cette thématique à travers des ateliers organisés dans des écoles.

Soignants et accompagnateurs professionnels

Toute personne qui donne des soins et un accompagnement à domicile ou en établissement et qui perçoit une rémunération pour le travail accompli. Elle peut être professionnelle ou en formation.

Exemple

La Vrije Universiteit Brussel (VUB) a donné des formations à des étudiants de gérontologie sociale, à des travailleurs sociaux et à des infirmiers. Tous étaient très intéressés par l'échange d'idées sur « une bonne qualité des soins et de l'accompagnement », qui allait au-delà du cadre donné dans leur formation de base. Ils ont trouvé que le Cadre Européen de Qualité avait une perspective innovante !

Volontaires

Toute personne qui s'engage librement dans une activité et qui passe du temps, pour le bénéfice de l'environnement ou des personnes (individus ou groupes). Le volontariat est une mission librement choisie par l'individu.

Exemple

Age Concern Slough & Berkshire East a donné la formation WeDO² aux membres du Forum des personnes âgées de Slough qui soutient et permet aux résidents âgés de faire entendre leur voix. Les participants, y compris les bénévoles et les aidants informels, ont trouvé cette expérience positive et enrichissante pour questionner la manière dont ils se représentent un soin et un accompagnement de qualité. Ils voulaient tous en savoir plus sur le projet WeDO².

Aperçu de la formation WeDO² sur la qualité des soins et de l'accompagnement

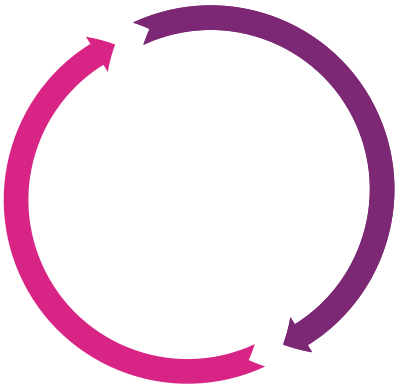
La formation WeDO² sur la qualité est composée de trois étapes : « Représentation », « Droits des personnes âgées - Cadre de qualité » et « Que pouvons-nous faire ? ». Il y a au moins deux activités différentes pour chaque étape et au moins une activité de chaque étape doit être utilisée dans la même séance. Chaque activité dispose d'une version courte et une version longue. La durée et le contenu de la formation peuvent donc être adaptés à votre groupe cible. Plus d'informations concernant le contenu de chaque étape ainsi que des activités peuvent être trouvées dans le *Manuel - formation WeDO² sur les soins et l'accompagnement de qualité.*

Etape 1
Représentation

Objectif : Conscientiser les participants sur ce que la qualité des soins veut dire pour eux.

Activités :

1. Photos comme symboles de qualité
2. Maltraitance des personnes âgées
3. Films



Etape 2
Droits des personnes âgées - Cadre de qualité

Objectif : Présenter le Cadre européen de qualité pour les services de soins de longue durée et/ou les droits des personnes âgées nécessitant soins ou assistance.

Activités :

1. EUSTaCEA
2. WeDO

Etape 3
Que pouvons-nous faire ?

Objectif : Permettre aux participants de réfléchir à la manière dont ils pourraient améliorer la qualité des soins aussi bien de façon individuelle qu'au sein de leurs organisations.

Activités :

1. Discussion: EUSTaCEA
2. Discussion: WeDO
3. Maltraitance : Que pouvons-nous faire ?
4. Action intégrée ... Vers un changement durable grâce à une approche participative

Matériels et outils pédagogiques

Pour chaque étape, le formateur a une variété d'outils à sa disposition qui évoluent en fonction de la durée désirée de la formation ainsi que des caractéristiques du groupe cible.

Photos comme symboles de qualité
Le photo-langage est une méthode simple et « conviviale » qui utilise la pensée latérale et vise à créer des idées et des nouvelles connaissances. Dans un panel de photos, les participants sont invités à choisir l'image qui correspond le mieux à la conception qu'ils se font d'un soin et d'un accompagnement de qualité. C'est un point de départ pour la discussion.

Cette méthode visuelle est une excellente façon d'amener les gens à penser et à parler des bons et des mauvais soins, de leurs expériences et de leurs attentes. Tous les participants ont utilisé des expressions vives et éloquentes – même si, pour ce groupe-là, l'allemand n'était pas leur langue maternelle. » Formateur allemand

Films
Les participants regardent un court film, suivi d'une discussion, facilitée par les questions du formateur.

« Le film a montré à quel point il est important d'être patient, empathique et persistant. » Participant en Pologne après avoir regardé le film « What is that ? »

Brainstorming
Lors d'une discussion, les participants sont invités à exprimer leurs idées sur un certain sujet (par exemple, la maltraitance des personnes âgées) ainsi qu'à les partager avec le groupe.

Questions quiz
Un quiz est un ensemble de questions qui peuvent inclure des réponses à choix multiples, des puzzles et d'autres challenges. Chaque question est liée à un sujet tel que les droits des personnes âgées ou des principes de qualité. Ces questions font ensuite l'objet de discussions. Les questions du quiz sont adaptées au contexte local.

Présentations PowerPoint

Les présentations données par le formateur fournissent aux participants toutes les informations nécessaires sur un sujet précis (les principes WeDO, les droits EUSTaCEA, la maltraitance des personnes âgées).

« C'est très agréable de savoir que vos droits sont reconnus. » Personne âgée en Grèce.

Témoignages et exemples de bonnes pratiques

Des témoignages et des exemples de bonnes pratiques sont utilisés afin de rendre l'information plus facile à comprendre, plus accessible et plus attrayante pour les participants. Cette technique aide les participants à partager leur propre expérience et leurs propres exemples et à faire le lien avec ce qu'ils sont en train d'apprendre.

« Dans ma vie professionnelle, je suis responsable du contrôle de qualité, mais je dois surtout mettre l'accent sur la sécurité des médicaments et sur les aspects physiques de soins. Quand nous avons parlé de « bonne qualité de soins » il était question de se sentir chez soi, heureux, d'avoir la liberté de choix, etc. Des choses auxquelles on ne donnait pas toute l'attention méritée. Nous disons souvent que nous manquons de temps ou que ceci n'est pas possible dans une maison de repos. Pourtant, lors de la séance j'ai entendu plusieurs exemples qui ont bien marché ». Infirmière gériatrique dans une maison de repos en Belgique

Discussion

La discussion sert à partager des connaissances, des idées et des conclusions. Les participants discutent sur des sujets spécifiques tels que les droits des personnes âgées, EUSTaCEA/les principes de soins ou WeDO. Elle peut également être un moyen de proposer des améliorations dans le travail, autant sur le terrain qu'au sein des organisations.

Un participant belge a dit : « Je vais être plus vigilant autour de moi afin de détecter des situations potentielles de maltraitance et je vais essayer de réagir. »

Approche participative

L'objectif est d'accroître la participation de toutes les parties intéressées dans la conception, la mise en œuvre et le suivi des services pour les personnes âgées qui ont besoin de soins et d'assistance. Cette participation active est essentielle pour offrir des soins de qualité pour tous.

Facteurs de réussite

Adaptez le contenu à la situation locale

Les formateurs sont invités à présenter les activités et lier le contenu à un contexte et des situations locales afin de rendre celui-ci plus reconnaissable pour les participants et donc plus authentique.

> Ajouter des statistiques locales ;
> Ajouter des exemples de bonnes pratiques au niveau local ;
> Inclure de nouveaux sujets pertinents à la formation ; Par ex. Si les participants le souhaitent, faites-les discuter sur ce que, pour eux, serait une « mauvaise qualité de soin et d'accompagnement ».

Adaptez le contenu au groupe cible

Chaque activité et chaque combinaison d'activités devraient être ajustées aux caractéristiques et aux besoins du groupe cible.

> Avant de préparer un quiz, vérifiez le niveau d'éducation et d'expérience de vos participants et adaptez-le en conséquence ;
> Adaptez les questions du quiz au vocabulaire des participants afin de les encourager à parler et qu'ils se sentent à l'aise ;
> Adaptez les questions du quiz à la culture et aux intérêts du groupe et prenez en considération les tabous locaux et les stéréotypes.

Un participant en Angleterre a dit : « La formation était un excellent moyen pour nous faire parler d'une partie importante de ce que nous faisons au quotidien. »

Dialogue

Encouragez les participants à parler et à se baser sur leurs propres expériences et connaissances. Cela les aidera à mieux comprendre le sujet en discussion.

> Vous pouvez demander au groupe ce que signifie, pour eux, un certain droit/principe et leur donner des exemples de bonnes pratiques ;
> Ne vous empêchez pas de discuter de nouveaux sujets et/ou des sujets difficiles ou des stéréotypes. Les principes WeDO sont intégrés dans une liste ouverte qui peut être allongée ;
> Si vous voulez garder une trace du travail des participants, vous pouvez, par exemple, prendre une photo des notes écrites sur le tableau ou sur le flip-chart.

« Lors des discussions, chaque groupe se concentrait plus en détail sur certains articles ce qui permettait de discuter plus en profondeur certaines problématiques. » Un participant en Angleterre

Prenez le temps

Le manuel donne une estimation du temps que chaque activité peut prendre, mais celle-ci peut en prendre plus quand le sujet est nouveau ou sensible. Le partage des témoignages et des exemples est une partie importante de la formation et il peut s'avérer utile de donner plus de temps à ceux-ci ainsi qu'à la discussion.

> Si nécessaire, augmentez la durée de l'activité ;
> Adaptez la formation aux habitudes de votre groupe : par ex., demandez aux participants s'ils ont l'habitude de suivre des formations de demi-journées ou de journées entières.

Engagement au niveau de l'organisation

La formation ne devrait pas être la tâche du seul formateur. L'organisation devrait également s'y engager.

> Diffusez l'info ! Cette formation pourrait être inclue dans une variété de projets ainsi qu'au niveau organisationnel ;
> Essayez de l'inclure dans votre propre formation ou dans la diffusion d'activités sur les soins de qualité ;
> Encouragez les participants non seulement à théoriser, mais également à planifier leurs prochaines actions et échéances sur leur plan d'action.

« Nous avons non seulement appris de nouveaux contenus, mais aussi une nouvelle technique d'apprentissage. Je vais utiliser ces modules avec mes élèves ». Formatrice infirmière chinoise lors d'une formation en Belgique

Améliorez la formation

Evaluez systématiquement et améliorez la formation. Cela pourrait être fait en utilisant la méthode PDCA. Planifiez une formation, Développez-la, Contrôlez ou évaluez-là, Agissez ou améliorez cette formation.

> Vos apprenants ont apporté une nouvelle bonne pratique ? Ajoutez-la dans votre prochaine formation ;
> Parlez-en avec d'autres formateurs et échangez du matériel ;
> Laissez vos apprenants évaluer votre formation et l'adapter si nécessaire ;
> « Amélioration » peut aussi signifier : demander au groupe de développer leurs propres principes/priorités, trouver votre propre chemin et développer le projet WeDO².

Un participant grec a suggéré : « Les jeunes devraient être au courant de ces droits, ils devraient suivre la même formation. »

Ce guide d'introduction est une réalisation du partenariat WeDO² :

WeDO²
www.wedo-partnership.eu/wedo2

Age Concern Slough and Berkshire East
www.ageconcernsabe.org.uk

Age Platform Europe
www.age-platform.eu

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO)
www.bagso.de
www.bagso.de/aktuelle-projekte/wedo2.html

Foundation for Woman's Issues JA KOBIETA
www.kobieta50plus.pl

Hellenic Association of Gerontology and Geriatrics
www.gerontology.gr

Espace Seniors
www.espace-seniors.be

LOC Zeggenschap in zorg
www.loc.nl

Pro Senectute
www.prosenectute.at
www.wedo2austria.wordpress.com

Vrije Universiteit Brussel – Belgian Ageing Studies
www.vub.ac.be
www.belgianageingstudies.be

Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Pour le bien-être et la dignité des personnes âgées

www.wedo-partnership.eu

With the support of the Lifelong Learning programme of the European Union