

Recueil des Emotions des soignants en Difficulté lors des Interactions avec les Proches-Aidants (REDIPA[®]) JC Monfort / AM Lezy /A Papin

Ce recueil est réservé à un tout petit nombre de situations rencontrées avec les proches aidants. Celles-ci sont caractérisées par leur extrême rareté et le risque majeur de perte de qualité dans les soins délivrés à une personne vulnérable. Le but de ce recueil descriptif est de connaître la réalité des faits, de les partager entre professionnels afin de faire apparaître des axes d'amélioration dans les relations et/ou des propositions d'aides aux proches-aidants: séjours de répit, contribution à l'éducation thérapeutique du patient, orientation vers la maison des usagers, sollicitation d'un groupe d'entraide mutuelle et parfois recours à un arbitrage ou une structure ressource du territoire de santé, par exemple l'ARS ou une plateforme territoriale d'appui. C'est aussi permettre la reconnaissance du risque d'épuisement des professionnels en difficulté avec les proches-aidants

Sentiments de crainte, voire de peur au contact de l'HOSTILITE, de l'AGRESSIVITE ou de la VIOLENCE de proches-aidants

Violence sur la personne vulnérable exercée par un proche-aidant :				Commentaires libres	Pas de difficultés
violence physique (mobilisation forcée, agrippement, gifles, crachats, coups, blessures)	violence verbale (propos dévalorisants ou insultants "tu n'es pas capable" "pauvre con")	des départs d'un proche, laissant la personne désemparée, ou en danger, sans avertir les soignants	violence de l'autorité d'un proche disant savoir mieux que quiconque ce qui est bon pour la personne		Le proche-aidant n'est pas violent avec la personne vulnérable
Violence dans la voix ou le regard d'un proche-aidant manifestée par:					
des hurlements ou clameurs et/ou un regard furieux	des cris ou vociférations et/ou un regard noir	une voix forte et/ou un regard hautain	une voix murmurée hostile et/ou un regard oblique		le proche-aidant a une voix et un regard sans violence
Violence verbale d'un proche-aidant sur les professionnels avec:					
des menaces de sanctions, de procès, de mort	des insultes personnalisées ou racistes	des insultes non personnalisées	des allusions à demi-mots		le proche-aidant nous parle sans agressivité
Violence physique d'un proche-aidant sur les professionnels qui sont:					
victimes de coup/blessure ou menacés avec arme ou suivis à leur voiture	victimes d'agrippement, de gifles, de crachats	menacés par des objets projetés au sol ou des gestes (poing serré)	intimidés par des portes claquées ou des gestes (index levé)		Le proche-aidant n'est pas violent physiquement

Sentiments d'impuissance face aux DISSIMULATIONS, ABSENCES, OPPOSITIONS ou DENI de proches aidants

Dissimulations, oublis ou omissions de transmission d'une information comme:					Pas de difficultés
un conflit majeur parmi les proches	un décès (conjoint, enfant)	une vente (domicile, ...)	un passé psychiatrique		Le proche-aidant fait les transmissions sans dissimulation ni omission
Absences ou évitements témoignant d'une indifférence à nos besoins traduits par					
des absences sans présentation d'excuses à des RV programmés	des non réponses à nos appels par téléphone et par courriers	des évitements ou changements d'avis au moment où tout a été décidé	des évitements systématiques des rencontres avec l'équipe au moment des visites		Le proche-aidant est présent, à l'écoute de nos besoins, et ne cherche pas à nous éviter
Opposition, refus ou réponse à côté de notre demande :					
d'apporter des vêtements des objets des souvenirs	d'apporter des documents	de faire des démarches	accord donné à une demande, mais cet accord se révèle factice		Le proche-aidant répond sans difficultés à nos demandes
Déni caractérisé par un refus de reconnaître la réalité :					
du diagnostic des pathologies, ou des incapacités de la personne	d'un contexte de soins palliatifs avec proximité du décès	d'une histoire de vie traumatique ou d'une mésestimation	du besoin d'une intimité pendant la toilette		Le proche-aidant n'est pas dans le déni d'une réalité

Perplexité et embarras à l'écoute des PAROLES inquiétantes ou déconcertantes ("difficulté à passer à autre chose")

Paroles ayant pour effet d'installer une ambiance d'insécurité, adressées par le proche-aidant:				Pas de difficultés
aux autres familles (paroles disqualifiant l'équipe)	aux professionnels (paroles opposées adressées à des interlocuteurs différents)	à la personne vulnérable (projet inattendu ou avec menace d'abandon)	à la personne vulnérable (paroles anxio-gènes à un degré léger)	Le proche-aidant a des paroles qui ont pour effet d'insécuriser autrui
Demandes difficiles à satisfaire d'un proche-aidant car il s'agit de demandes:				
d'euthanasie ou de sédation profonde hors d'un contexte de fin de vie	posées à distance et par de multiples correspondants (tél. et courriers)	posées lors de multiples visites par de multiples personnes: "ils nous alpaguent"	d'information non satisfaites malgré un temps chronophage de réponse	Le proche-aidant a des demandes faciles à satisfaire
Plaintes et exigences disproportionnées ou injustifiées d'un proche-aidant concernant une:				
aggravation attribuée à l'équipe avec exigence de guérison	inutilité des médicaments avec exigence de stabilisation de la situation	insuffisance de l'équipe avec exigence de plus de soins et de présence	disparition de vêtements avec exigence de plus de surveillance	Le proche-aidant n'a ni plainte ni exigence
Accusations d'un proche-aidant prenant à partie l'équipe qui est accusée:				
d'euthanasie violente, viol séquestration "vous traitez en cachette pour le tuer"	de négligence délibérée "vous cherchez à faire mourir mon parent"	d'acharnement délibéré "vous vous achamez il faut la laisser tranquille"	d'être contre la famille "vous nous mettez des bâtons dans les roues"	Le proche-aidant ne porte pas d'accusation

Perplexité et anticipation anxieuse au contact des ACTES inquiétants ou déconcertants ("que va-t-il encore arriver ? »)

Emprise quasi-invisible d'un proche-aidant qui agit de manière inappropriée à la place de l'équipe				Pas de difficultés
Initiatives inappropriées pour d'autres personnes vulnérables (mobilisation, apports d'aliments alcool, cigarettes médicaments)	Médicaments administrés en cachette à son proche	Alimentation forcée et dangereuse de son proche	Toilette ou mobilisation forcée de son proche	Le proche-aidant n'exerce pas d'emprise et ne se substitue pas à l'équipe
Tentatives de clivage de l'équipe par un proche-aidant qui :				
demande le changement d'un intervenant bouc émissaire	effectue des comparaisons entre les différents professionnels	fait des éloges ou cadeaux à une seule partie de l'équipe	pose des questions identiques à des soignants différents	Le proche-aidant n'est pas dans le clivage de l'équipe
Surveillance ou monitoring de l'équipe par un proche-aidant qui a installé un contrôle :				
du comportement du personnel par microphones, smartphones, photos, caméras	de l'honnêteté du personnel en plaçant de l'argent exposé à sa vue	du contenu de l'assiette, voire pesée de l'assiette ou ajout d'aliments	du temps de réponse du personnel à "l'appel du malade"	Le proche-aidant n'exerce pas de surveillance
Signalement de l'équipe par un proche-aidant auprès:				
des médias, des élus, ou des tutelles nationales	de collectifs, ou des associations de proximité	de la direction	des cadres ou du chef de service	Le proche-aidant n'est pas auteur de signalement

Cette version succède et remplace les outils antérieurs : EFADE, ORIDIF et RELIEF. Les validations collégiales, éthiques, d'usage, de faisabilité et d'utilité sont en cours.

Auteur correspondant : Jean-Claude Monfort (jmonfort@afar.fr). Site de téléchargement de la version la plus récente : www.psychoge.fr

Le recueil REDIPA@ est protégé par un copyright. Communication au Colloque "l'emprise et les prédateurs en gériatrie" 12/03/2015, Maison de la Chimie - (audio :www.afar.fr)

Référence sur les chances et les risques liés aux proches : "Vieillesse, risques et chances" 650 pages, 2015, Editions Lavoisier

REDIPA

Un recueil des émotions des soignants en difficultés avec les proches aidants
Pour quoi faire ?
Pour éviter les risques de contre-attitudes
Pour se donner les chances d'un apaisement

Violence active

Violence passive



Risque de contre-attitude

répondre en miroir

🎵 Craintes et anxiété

J'ai peur, j'aimerais être ailleurs

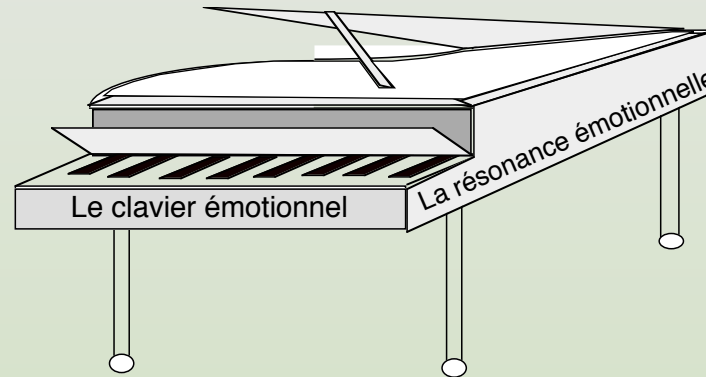
🎵 Impuissance et culpabilité

Je ne sais pas bien m'y prendre

Risque de contre-attitude



faire à la place



dire «Ah, stop, taisez-vous!»

Risque de contre-attitude

🎵 Embarras et perplexité

Que faut-il en penser ?

🎵 Anticipation et perplexité

Que va-t'il encore arriver ?

Risque de contre-attitude



dire «Ah, stop, arrêtez!»

PAROLES
inquiétants ou déconcertants

ACTES
inquiétants ou déconcertants

Chances d'apaisement

Trouver ensemble le presque rien qui pourrait tout changer
Faciliter le rapprochement des points de vue
Ecouter, entendre, comprendre
comprendre le sens caché
afin que les proches-aidants puissent comprendre
que nous avons compris ce qu'il fallait comprendre