



facile la vie !

La lettre de l'ADMR • www.admr.org • Été 2014



INFO +

ALIMENTATION

La listériose progresse en Europe

En France métropolitaine, en 2012, près de 350 cas de listériose ont été recensés. La contamination humaine par *Listeria* est essentiellement alimentaire (produits laitiers, en particulier les fromages au lait cru, certaines charcuteries, produits de la mer, végétaux). La bactérie peut contaminer tous les stades de la chaîne alimentaire et coloniser les sites de fabrication des aliments. Comme elle est sensible à la chaleur, la bactérie est en principe, absente des aliments cuits et des

conserves sauf si une contamination intervient après cuisson. Les personnes âgées, les femmes enceintes et les patients au système immunitaire af-

faibli sont les groupes les plus exposés aux complications, notamment aux méningites et aux septicémies.



POUR VOUS

Bougez ! C'est bon pour la santé

L'Organisation mondiale de la santé (Oms) classe la sédentarité comme quatrième facteur de risque de décès dans le monde. D'où l'importance d'avoir une activité physique régulière pour vivre plus longtemps et en bonne santé.

On ne bouge pas assez. Selon le dernier baromètre "Sport santé" de la Fédération française d'éducation physique et de gymnastique volontaire, 21 % des Français adultes n'ont jamais fait de sport ou ont arrêté depuis plus de dix ans. Pourtant, toutes les études l'affirment : l'exercice est essentiel pour préserver notre capital santé !



Pour en savoir +, contactez l'association ADMR la plus proche de chez vous.
Toutes nos adresses sur www.admr.org

Fédération ADMR MEUSE

50, rue de la Résidence du Parc - BP 20 008
55101 VERDUN CEDEX

www.fede55.admr.org

Tél. 03 29 84 58 32



www.admr.org

ALMA 55ALLÔ MALTRAITANCE PERSONNES
ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES

Maltraitance

envers

les personnes

âgées

et/ou handicapées

ALMA

UN CENTRE D'ÉCOUTE
TÉLÉPHONIQUE
DANS LA MEUSE

03 29 71 32 29

ALMA MEUSE : 03 29 71 32 29

Permanence d'écoute, le jeudi de 14h à 16h

Répondeur 24h sur 24

Relais du numéro national : 3977

Contact : alma55@orange.fr

La maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées : une réalité complexe

La maltraitance des adultes vulnérables — personnes âgées et personnes handicapées — a longtemps été un phénomène sous estimé et un tabou. C'est aujourd'hui une réalité complexe. Qu'elle soit familiale ou institutionnelle, la maltraitance reste un effet difficile à appréhender, tant par son ampleur que par la nature des violences qui la caractérisent.

Quand parle-t-on de maltraitance ?

On parle de maltraitance — ou de mauvais traitements — quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation ou il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez la personne âgée ou handicapées. (Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, 2002).

Quels sont les différents types de maltraitance ?

En 1992, le Conseil de l'Europe a établi une typologie des actes de maltraitance :

- Violences physiques
- Violences psychiques ou morales
- Violences matérielles ou financières
- Violences médicales ou médicamenteuses
- Négligences actives
- Négligences passives
- Privations ou violations des droits

ALMA : un centre d'écoute pour prévenir la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées ALMA MEUSE : 03 29 71 32 29

Pourquoi appeler le centre d'écoute ALMA Meuse ?

De nombreux faits de maltraitance, par action ou par omission, sont souvent passés sous silence. Les victimes n'osent pas se plaindre, par peur, honte ou découragement. La plupart des maltraitements surviennent au sein de la famille; en établissement, les familles osent parfois en parler, mais certains parmi les professionnels vivent ces situations dans la crainte.

ALMA encourage toute personne témoin de ces situations à « casser » ces silences destructeurs.

Qui peut appeler le centre d'écoute ALMA Meuse ?

Toute personne peut donc contacter le Centre d'écoute de la Meuse (03 29 71 32 29), de façon anonyme ou non, pour pouvoir partager les angoisses, les colères, les tristesses, les craintes et les frustrations sur toutes ces situations épineuses, et trouver auprès des écoutants, soutiens et conseils.

La complexité des sujets abordés nécessite une écoute attentive mais aussi une analyse calme de chaque situation pour tenter d'y apporter une réponse.

Que se passe-t-il après un appel ?

Une équipe de conseillers-référents prend rapidement en charge l'étude et le suivi du dossier, en liaison avec les professionnels des secteurs médicaux, sociaux et juridiques. En aucun cas ALMA ne se substitue aux institutions.

ALMA accompagne les personnes dans leurs démarches en lien avec le réseau meusien des associations et des professionnels.

Est-on certain que l'anonymat de l'appelant qui le demande, sera respecté ?

Oui, ALMA garantit l'anonymat de l'appelant, sauf en cas de saisie du dossier par la justice.

La personne qui a appelé est toujours informée des démarches entreprises.

L'association ALMA est un réseau national d'écoute téléphonique qui dispose de 70 centres départementaux. Il a été créé pour répondre aux problèmes de violence subis par les personnes les plus vulnérables. Il fait appel à des bénévoles formés à l'écoute et aux différents aspects de la maltraitance. Ces écoutants restent anonymes.

ZOOM

Enquête de satisfaction 2014 / ADMR Meuse

Dans le cadre de notre démarche continue d'amélioration de la qualité, veuillez trouver ci-dessous le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle 2014 menée sur notre département. A ce titre, nous vous remercions de votre participation.

32,6% des 2438 personnes interrogées ont rempli le questionnaire de satisfaction 2014.

AGE

Moins de 40 ans

1,4% 11

Entre 40 et 60 ans

6,5% 52

Entre 60 et 80 ans

28,4% 226

Plus de 80 ans

59,3% 472

IDENTIFICATION

Homme

20,1% 160

Femme

59,4% 473

SERVICE

Service prestataire (aide à domicile)

60,2% 479

Service Mandataire (employé de maison)

12,6% 100

DEPUIS COMBIEN DE TEMPS AVEZ-VOUS RECOURS A NOTRE ASSOCIATION ?

moins de 6 mois

7,5% 60

entre 6 mois et 1 an

14,8% 118

plus d'un an

68,6% 546

FREQUENCE DE VOS CONTACTS AVEC LES RESPONSABLES ADMR ?

	Plus d'une fois par mois		Une fois par mois		Une fois par trimestre		Plus rarement	
Fréquence des contacts	222	32,9%	120	17,8%	87	12,9%	245	36,4%

ARRIVEZ-VOUS FACILEMENT ?

	OUI		NON		NE SAIT PAS	
A identifier le bénévole qui suit votre dossier à l'ADMR	515	83,6%	97	15,7%	4	0,6%
A contacter rapidement l'ADMR en cas de nécessité	638	94,5%	32	4,7%	5	0,7%

COORDINATION

	Très satisfaisant		Satisfaisant		Plutôt insatisfaisant		Très insatisfaisant	
Les différentes aides à domicile ADMR	211	38,3%	314	57,0%	22	4,0%	4	0,7%
Les aides à domicile ADMR et les autres professionnels (infirmier, médecin, ...)	159	36,6%	263	60,5%	11	2,5%	2	0,5%

TÂCHES A REALISER

	Oui		Non	
Conformes à vos attentes	653	97,9%	14	2,1%
Adaptées à vos besoins	642	97,4%	17	2,6%
Réalisables en fonction du temps d'intervention	629	96,2%	25	3,8%
Respectées dans les interventions	630	97,4%	17	2,6%

On note que le nombre d'intervenants est proportionnel au nombre d'heures réalisées.
 En moyenne, pour des interventions de moins de 10 h par mois : il faut 2,5 intervenants.
 Pour des interventions de 11h à 30h par mois : il faut 5 intervenants.
 Et pour des interventions de plus de 30h par mois : jusqu'à 7 intervenants sont planifiés.

Le nombre moyen de clients par intervenant est de : 20.
 Nous nous efforçons de limiter le nombre d'intervenants par bénéficiaire.

9% sont insatisfaits concernant l'information du service de tout retard ou de remplacement des aides à domicile.
 94% des bénéficiaires sont satisfaits des contacts avec le service ADMR, du traitement des réclamations et des réponses apportées.
 Les aides à domiciles sont dites « de confiance », « discrètes » et « à l'écoute ».

AVIS GENERAL CONCERNANT L'AIDE A DOMICILE ADMR DONT VOUS BENEFICIEZ ?

	Très satisfaisant		Satisfaisant		Plutôt insatisfaisant		Très insatisfaisant	
Avis général sur votre intervention ADMR	350	47,0%	374	50,2%	20	2,7%	1	0,1%