

OPTIMISER LES ACTIONS DES BÉNÉVOLES ŒUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES PRÉSENTANT UNE FRAGILITÉ SUR LE PLAN DE LA SANTÉ MENTALE – AOÛT 2024

L'avis présente une synthèse d'une recension d'écrits sommaire visant à soutenir une amorce de réflexion autour des questionnements suivants :

Comment soutenir, accompagner et outiller les bénévoles en milieu rural œuvrant auprès des personnes âgées présentant des fragilités sur le plan de la santé mentale ?

Quelles sont les approches ou les modèles les plus efficaces pour outiller les bénévoles, et ce, de façon durable, dans le développement et la pérennisation des stratégies d'amélioration visant l'aide apportée aux personnes âgées présentant des fragilités sur le plan de la santé mentale ?

Comment outiller les bénévoles pour favoriser leur engagement et leur donner le goût de poursuivre leur implication tout en évitant de leur formuler des attentes si élevées qu'ils pourraient avoir le sentiment de se professionnaliser ou de ne plus être à leur place?

Demande de mesdames Maryse Beaumier, Michèle Morin, Annie Toulouse-Fournier, Caroline Tard – Laboratoire vivant MOSAIC

FAITS SAILLANTS

1. **Une distinction nécessaire entre le repérage et le dépistage**
 - a. Le repérage, basé sur des observations générales, permet de cibler précocement les personnes vulnérables et d'intervenir rapidement avant que le processus de perte d'autonomie ne soit trop avancé
 - b. Le dépistage est souvent effectué à la suite du repérage et requiert l'intervention d'un professionnel de même que l'utilisation d'outils et de tests spécifiques permettant de confirmer ou infirmer un diagnostic
2. **Un soutien flexible et volontaire comme levier d'accompagnement des bénévoles**
 - a. Pour soutenir de façon optimale les bénévoles, l'organisme communautaire doit :
 - i. Baliser le rôle des bénévoles en tant que facilitateurs de la communication entre la personne âgée et l'organisme communautaire
 - ii. Mettre en place des mécanismes d'accompagnement et d'encadrement en continu, en amont de la mise en place de l'activité de repérage
 - iii. S'assurer de disposer des effectifs requis pour donner suite aux activités de repérage bénévole afin d'assurer une prise en charge adéquate des personnes âgées vulnérables
 - iv. Développer une offre variée d'ateliers de sensibilisation mettant l'accent sur le partage et l'échange entre bénévoles ainsi qu'entre bénévoles et intervenants
3. **Une approche favorable à la mobilisation par et pour les bénévoles!**
 - a. L'implication des bénévoles est incontournable à différentes étapes de la démarche d'accompagnement et peut se traduire de différentes manières :
 - i. Le parrainage entre bénévoles (appels de courtoisie, intégration auprès de l'utilisateur, etc.)
 - ii. La mise en valeur des compétences des bénévoles (sens de l'humour, approche amicale, etc.)
 - iii. L'implication de bénévoles en tant que formateurs
 - iv. La valorisation des bénévoles par de petits gestes de reconnaissance (ex. : attestation de formation)
4. **Une offre intégrée d'accompagnement axée sur la tâche et sur le bien-être des bénévoles**
 - a. Miser sur l'intégration des éléments formatifs dans le cadre d'une autre activité informelle ou ludique (ex. : 5 à 7)
 - b. Tenir compte des enjeux de transport et de durée de formation qui peuvent représenter une barrière, surtout en milieu rural
 - c. Offrir des ateliers complémentaires à ceux axés sur la tâche (ex. : gestion du stress)
 - d. Utiliser des outils conviviaux comme aide-mémoire pour soutenir les bénévoles (ex. : acrostiche présenté à l'annexe 1)
5. **Un programme d'accompagnement respectant le rythme du bénévole**
 - a. Considérer la période d'accueil et d'orientation comme étant une étape importante dans l'intégration du bénévole
 - b. Annoncer les activités de repérage très tôt aux bénévoles expérimentés et aux nouveaux bénévoles lors du recrutement
 - c. Impliquer les bénévoles dans la définition du besoin d'accompagnement et le choix des sujets à aborder lors des ateliers de sensibilisation
 - d. Accentuer les activités soutenant le bien-être du bénévole lui permettant d'évacuer le trop plein reçu lors des confidences de l'aidé
 - e. Inscrire les activités de rencontres comme un moyen de rétention des bénévoles celles-ci permettant de tisser des liens avec les autres bénévoles et les permanents de l'organisme

MISE EN CONTEXTE

L'apport des bénévoles constitue une ressource importante pour les usagers présentant une problématique de santé mentale. Cette activité est portée par des individus ou par des groupes agissant de leur propre initiative et sans perspective de rémunération, en vue d'apporter une aide répondant à un besoin de la collectivité.

Aujourd'hui, les bénévoles sont le plus souvent âgés et retraités. La moyenne d'âge se situe dans les 70 ans. On trouve peu de bénévoles dans la frange des travailleurs actifs sur le marché du travail ou chez les jeunes retraités. La nouvelle génération de personnes âgées faisant du bénévolat est plus occupée que les précédentes. Les nouveaux retraités donnent beaucoup de leur temps à leur propre famille et s'occupent de leurs petits-enfants. Le bénévolat est ainsi un peu relégué en arrière-plan, malgré qu'il soit démontré qu'il y a des avantages significatifs à devenir bénévole. On parle notamment du développement d'une meilleure estime de soi, du fait d'être plus heureux, de la diminution de la mortalité et, enfin, d'une meilleure santé physique et mentale. De plus, plusieurs autres activités s'offrent aux retraités et nouveaux retraités pour occuper leur temps et répondent davantage à leurs intérêts : natation, danse, cinéma, etc.

Le présent mandat vise à apporter une réponse à un besoin d'accompagnement exprimé par des bénévoles œuvrant auprès de personnes âgées présentant un problème de santé mentale dans le secteur de Montmagny-L'Islet.

RÉSUMÉ DES CONNAISSANCES CAPTÉES

Une distinction entre le repérage et le dépistage

Bien que ces deux concepts partagent les mêmes fondements dans la réponse à apporter aux personnes âgées, la recension d'écrits est venue établir une distinction d'intérêt entre le repérage et le dépistage.

Le repérage permet de cibler précocement les personnes vulnérables avant que le processus de perte d'autonomie ne soit trop avancé et il est habituellement basé sur des observations générales. Le dépistage est conséquent au repérage. Il implique nécessairement une intervention professionnelle faisant appel à l'utilisation d'outils et de tests spécifiques pour confirmer ou infirmer un diagnostic. Le dépistage permet de détecter une condition précocement pour permettre une intervention rapide.

Considérant que le présent mandat vise à optimiser le rôle des bénévoles œuvrant auprès des personnes âgées présentant des fragilités sur le plan de la santé mentale, il est plus à propos de privilégier l'activité du repérage plutôt que celle du dépistage qui suppose une intervention professionnelle. Par

ailleurs, il est important de rappeler qu'un bénévole n'est pas un professionnel, mais un être humain qui aide un autre humain avec respect, empathie et compassion. L'ajout d'exigences, comme celle de l'activité de repérage, peut apporter son lot de tourments chez les bénévoles. Le bénévole peut craindre qu'un ajout d'exigences contribue à lui faire sentir qu'il n'est pas à la hauteur et à le démobiliser le bénévole au point où il pourrait éventuellement quitter son action bénévole.

Cette crainte de ne pas répondre aux nouvelles exigences est un élément à considérer dans la possibilité de demander aux bénévoles de réaliser une activité de repérage dans le cadre habituel de leur implication. Ceci est d'autant plus vrai dans les milieux ruraux où la proximité fait en sorte que *tout le monde se connaît* et qu'il peut y avoir un certain malaise à repérer par exemple son voisin chez qui le bénévole se rend tous les jours pour offrir le service de la popote roulante.

Une nouvelle activité pour le bénévole : le repérage

À l'intérieur d'une activité de repérage, et ce, dans le cadre des activités habituelles du bénévole, ce dernier endosse un rôle de facilitateur de la communication entre l'utilisateur et l'organisme communautaire. Les intervenants de l'organisme entreront en scène pour prendre le relais du bénévole, d'où l'importance de bien délimiter le rôle de celui-ci par rapport à celui des intervenants professionnels¹. Lors de la période d'accueil et d'orientation du nouveau bénévole, il est nécessaire pour les permanents de l'organisme de communiquer au bénévole les limites de son mandat eu égard à la mission de l'organisme et d'insister sur la complémentarité de leur action dans une perspective d'un travail en amont visant la trajectoire de services. De fait, il est important d'offrir un accompagnement échelonné sur toute la durée de l'implication bénévole au sein d'un organisme. Dans cette perspective, l'organisme communautaire doit compter sur une solide structure d'accompagnement pour soutenir les bénévoles et disposer de suffisamment de personnel pour traduire ce mandat en actions concrètes tout en assurant sa pérennité.

Les bénévoles sont avant tout présents pour informer et pour répondre à des questions et ils n'ont pas à émettre d'avis personnel et encore moins d'avis professionnel. Les frontières entre le bénévole et l'utilisateur doivent être claires et souples pour éviter l'enchevêtrement (relation de dépendance et d'abus des limites personnelles tant pour le bénévole que la personne âgée, par exemple).

La valeur ajoutée du repérage des personnes âgées

Bon nombre de personnes âgées demeurent inconnues des services officiels. Les efforts dans la mise en place d'une

1. Sévigny A, Vézina A. (2007). La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées: les frontières de leur action [Contribution of volunteers to the home care of elderly: the limits of their action]. *Can J Aging*, 26(2), 101-111.

activité de repérage réalisée par un bénévole sont essentiels pour soutenir un travail en amont et favoriser le Vieillir chez soi. Ces efforts permettent notamment de cibler précocement les personnes vulnérables avant que le processus de perte d'autonomie ne soit trop avancé.

Une intervention en temps opportun peut contribuer à réduire le risque d'événements indésirables pouvant entraîner une détérioration des activités de la vie domestique et quotidienne ainsi que des activités liées aux capacités mentales, à la communication et à la mobilité.

La mise en place d'une activité de repérage impliquant la participation active de bénévoles pourrait conduire l'organisme communautaire à organiser des ateliers de sensibilisation pour outiller ceux-ci. Ces ateliers ne devraient pas solliciter une présence obligatoire chez les bénévoles, cependant, certaines réalités observées sur le terrain pourraient le justifier, par exemple, l'implantation d'un nouveau mode de fonctionnement des visites d'amitié. Les sujets abordés lors des ateliers de sensibilisation doivent être convenus entre les bénévoles et l'organisme sur un mode de partage et d'échange.

Des ateliers de sensibilisation sur le repérage

L'importance de l'engagement bénévole auprès des personnes âgées n'est plus à démontrer. La recension d'écrits souligne l'importance de l'accueil, de la formation initiale ou continue et de l'encadrement ultérieur offert aux bénévoles. Les ateliers de sensibilisation doivent être adaptés en fonction des rôles attendus des bénévoles dans leur engagement à vouloir aider autrui et se révèlent un gage de reconnaissance pour le bénévole. C'est ainsi que le bénévole se sent apprécié et outillé pour bien se sentir dans son rôle et se sent valorisé dans ses actions. En plus de développer de nouvelles compétences, le bénévole crée un solide réseau social avec d'autres bénévoles alimentant un sentiment d'appartenance important.

Une organisation qui souhaite ajouter une activité de repérage effectuée par les bénévoles doit clairement exprimer ses intentions quant au repérage lors des activités de recrutement de bénévoles. Pour différentes raisons, ce n'est pas donné à tous les bénévoles de faire du repérage auprès des personnes âgées présentant une fragilité sur le plan de la santé mentale. En ce sens, l'organisme doit respecter le rythme et les limites individuelles de chaque bénévole.

Si la structure d'accompagnement des bénévoles le permet, l'organisme peut mettre en œuvre un calendrier d'activités de sensibilisation au profit de ceux-ci afin de les soutenir et, surtout, de les retenir. Ce calendrier devrait, au préalable, être construit avec les idées émises par les bénévoles. Il convient de noter au passage que la pénurie de main-d'œuvre au sein des groupes communautaires constitue un frein important à la formation et à l'encadrement des bénévoles (Cousineau, Damart, 2017). Ces activités doivent être accessibles à tous les bénévoles et être offertes à l'intérieur d'un cadre d'activités

déjà organisé. Les éléments pouvant être abordés lors des ateliers comprennent notamment des stratégies pour faire face aux défis, pour gérer les relations avec les personnes âgées et pour favoriser la collégialité. L'offre doit être flexible et aider les bénévoles à utiliser leurs compétences (sens de l'humour, motivation, approche amicale, intérêts communs avec la personne aidée, etc.) ainsi que leurs connaissances acquises au fil des ans de manière appropriée, et ce, en complémentarité des nouvelles compétences acquises. Voici quelques exemples :

1. Consulter les bénévoles sur les thèmes, les formules (conférences, activités, sorties éducatives, cafés-rencontres) et les horaires des ateliers de sensibilisation qui leur conviennent. Les mettre dans le coup! Selon les disponibilités financières et le sujet à traiter, il peut être envisageable d'engager une personne avec des compétences sur un sujet priorisé par les bénévoles et de concevoir un atelier sur mesure.
2. Planifier une grille d'activités de sensibilisation pour tous les goûts, liées à la tâche et au développement personnel.
3. Organiser des dîners-conférences ou des cafés-rencontres pour offrir de la formation continue.
4. Utiliser les forces des bénévoles ayant de l'expérience en leur proposant d'offrir à leur tour de la formation, tout en assurant une supervision de leur travail (préparation, animation, évaluation).
5. Collaborer avec les organismes du territoire en présentant des formations communes sur le bénévolat.
6. Organiser le déroulement des ateliers ou des formations pour intégrer des moments d'échange entre les personnes.
7. Offrir un certificat attestant d'une participation à une formation-atelier de sensibilisation est une initiative qui peut être bien reçue.

Le parrainage par et pour un bénévole

Les pratiques d'accompagnement individuel des bénévoles peuvent être confiées à un salarié qui endosse une fonction de *tuteur* ou par un bénévole qui exerce alors un rôle de *parrain* auprès du nouveau bénévole souhaitant participer au repérage de la clientèle des personnes âgées. Le parrainage d'un nouveau bénévole avec un bénévole plus expérimenté peut augmenter les chances d'une intégration réussie lorsque l'activité de repérage sera déployée.

Selon la recension d'écrits réalisée, le parrainage serait ainsi une formule à privilégier. Ce parrainage permet au nouveau bénévole d'apprendre et de connaître les rouages de l'organisation. De plus, par son expérience, le bénévole expérimenté peut devenir une source de protection pour le nouveau bénévole pour lui éviter de dépasser ses limites et celles de son action dans le repérage des personnes âgées. La confiance se tisse au gré des rencontres entre le parrain et le bénévole. Tout comme pour l'activité de repérage, il est possible que le parrain doive diriger le nouveau bénévole

présentant certaines fragilités à un intervenant de l'organisme afin qu'il puisse recevoir des services répondant à ses besoins.

Facteurs à considérer en matière d'accompagnement et de formation

L'accompagnement en continu renforce la confiance chez les bénévoles.

L'offre d'ateliers de sensibilisation sur la santé mentale s'articule autour de la prémisse que les personnes âgées présentant des fragilités en santé mentale sont des êtres humains qui méritent toute la dignité.

La formation permet de créer des lieux de rencontres et de tisser des liens avec les autres bénévoles et les permanents de l'organisme.

Il est pertinent de créer l'intérêt de participer à une formation en démontrant son utilité et la pertinence des nouveaux outils pour réaliser pleinement la mission de l'organisme.

La formation ne peut pas toujours être offerte au bénévole dès son intégration. Il est alors intéressant de jumeler le nouveau bénévole à un bénévole d'expérience qui montre de bonnes habiletés pédagogiques et qui ne perçoit pas une surcharge dans son action bénévole.

La durée de la formation constitue un enjeu, de même que le lieu où sera offerte la formation et c'est d'autant plus vrai en milieu rural. La distance à parcourir par le bénévole pour participer à une formation représente un frein dans son implication.

Les bénévoles seront réticents à assister à une formation qui dure 3 heures. Ils semblent apprécier davantage une formation qui est inscrite à l'intérieur d'une autre activité telle qu'un 5 à 7. L'activité permet de revenir sur certaines modalités de fonctionnement sans être considérée comme une formation.

Un soutien aux bénévoles

L'accent mis sur le bien-être personnel réduit la possibilité que le bénévole quitte l'organisation. La supervision continue et l'aide informelle autour des bénévoles offrent la possibilité à ces derniers d'exprimer leur point de vue pour améliorer l'offre de bénévolat.

Les bénévoles ne se sentent pas toujours confortables dans une intervention individuelle, notamment lorsqu'ils reçoivent des confidences des personnes âgées. Les bénévoles ne sont pas des psychologues. Ils peuvent se laisser prendre au piège d'un surplus d'émotions et ne savent pas trop comment gérer le tout. Les bénévoles sauront apprécier un réseau de soutien mis en place par l'organisme communautaire, notamment des activités de supervision, d'appels téléphoniques, etc. pour évacuer le trop plein reçu.

Selon les besoins exprimés par les bénévoles, il sera justifié d'organiser des ateliers axés sur le mieux-être comme la

gestion du stress, la communication, les bienfaits de l'activité physique ou d'une bonne nutrition, par exemple.

Autres pistes de réflexion

Le bénévolat renvoie à l'idée du don gratuit et librement effectué par une personne. La professionnalisation progressive du secteur communautaire génère une forme d'obligation de spécialisation peu compatible avec l'idée du bénévolat comme simple don de soi. La tendance émergente du bénévolat par compétence accentue d'ailleurs le phénomène.

L'avis formulé dans le cadre du présent mandat propose en quelque sorte un rempart pour éviter cette professionnalisation des bénévoles. L'avis met de l'avant l'appellation *ateliers de sensibilisation* pour éviter l'utilisation du mot *formation* qui renvoie à la notion de cours magistral dans lequel les attentes face aux bénévoles créeraient une pression induite de performance. Les bénévoles sont là par cœur et dévouement et là réside l'essentiel de leurs actions.

La courtière de connaissances s'est amusée à réaliser, et ce, sans prétention, un acrostiche (voir l'annexe 1) visant à offrir un outil simple et convivial aux bénévoles. Nul besoin d'une grande formation de 3 heures pour comprendre et appliquer les quelques libellés qui y sont proposés!

Lors de la recension d'écrits, la courtière a pris connaissance des activités de formation offertes par l'organisme La Boussole. C'est d'ailleurs cette lecture qui a inspiré la proposition d'acrostiche décrite ci-dessus. En effet, l'organisme propose, sous la forme de l'acrostiche D-O-U-C-E, cinq conduites à adopter pour faciliter les contacts avec une personne présentant une fragilité en santé mentale :

- Délimiter l'espace vital;
- Observer ce qui se passe;
- Utiliser ses observations;
- Clarifier son rôle;
- Encourager la personne à demander de l'aide.

RECOMMANDATIONS POUR L'ACTION

- A. *Offrir un accompagnement des bénévoles sur une base permanente et non ponctuelle.* La structure d'accompagnement des groupes communautaires doit être présente auprès des bénévoles, et ce, pour créer le lien de confiance. La formule du parrainage entre le bénévole expérimenté et le bénévole nouveau est à considérer comme figurant au registre des bonnes pratiques.
- B. *Consulter et impliquer les bénévoles sur le choix des sujets à traiter lors des ateliers de sensibilisation.*
- C. *Organiser des activités décontractées et ludiques dans le cadre d'un atelier de sensibilisation permettant à la même occasion de répondre aux préoccupations des bénévoles.* Des activités qui renforcent la confiance, l'appartenance et permettent de créer de nouveaux liens entre les bénévoles.

- D. *Développer un aide-mémoire convivial et accessible pour le repérage des personnes âgées présentant une fragilité sur le plan de la santé mentale à l'intention des bénévoles* (voir l'annexe 1).
- E. *Former les intervenants communautaires à l'utilisation de PRISMA-7 (pour les aînés de 75 ans et plus) en collaboration avec l'établissement de santé et de services sociaux de la région.* Cette formation permet une intégration du repérage au sein de la trajectoire des personnes âgées.

MÉTHODE

Pour répondre aux questions posées, la courtière a consulté les écrits scientifiques et gris repérés à l'aide d'un plan de concept. Elle a également consulté Mme Cathy Bérubé, à titre d'experte dans l'organisation des soins et des services aux personnes âgées.

La synthèse proposée dans cet Avis couvre les écrits jugés les plus pertinents pour répondre aux attentes formulées dans le délai imparti. Un résumé des connaissances contenues dans chacune des références citées ci-dessous a été réalisé avant qu'y soit puisé l'essentiel en vue de répondre aux exigences du mandat de courtage.

RÉFÉRENCES CONSULTÉES

1. Cassidy, M., Thompson, R., El-Nagib, R., Hickling, L.M., Priebe, S. (2019). Motivations and experiences of volunteers and patients in mental health befriending: a thematic analysis. *BMC Psychiatry*, 19 (116), 1-11.
2. Sundram, F., Corattur, T., Dony, C., Zhong, K. (2018). Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helplines Volunteer. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1-13.
3. Crevier, M. (2020). L'approche politique du *care* pour comprendre l'expérience des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Université de Sherbrooke, Thèse de doctorat, 304 pages.
4. Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval (2013). Consultation régionale sur le bénévolat en soutien à domicile auprès des personnes âgées de la Chaudière-Appalaches, 98 pages.
5. Stathi, A., Withall, J., Agyapong-Badu, S., Barrett, E., Kritz, M., Wills, D., Thogersen-Ntoumani, C., Fox, K.R. (2021). Mobilising people as assets for active ageing promotion: a multi-stakeholder perspective on peer volunteering initiatives. *BMC Public Health*, 21 (150), 1-12p.
6. Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval (2015). La Maison des grands-parents. Des connaissances pour soutenir le développement. 29 pages.
7. Fédération des centres d'action bénévoles du Québec (2010). Préparer aujourd'hui l'action bénévole de demain. 68 pages.
8. Aubin, G., Parisien, M., Billette, V., Beauchamp, J., & Smele, S. (2024). Le programme Participe-présent auprès d'aînés vivant avec une problématique de santé mentale ou des difficultés psychosociales affectant leur participation communautaire : résultats d'une étude pilote sur sa faisabilité. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*, 43(1), 1–11.
9. Tardif Bourgoin, F. (2017). Pratiques d'accompagnement de bénévoles et apprentissages informels. Pratiques sociales et apprentissages, *Centre de recherche interuniversitaire Experice*. Saint-Denis, France, 1-11.
10. MSSS (2022). Lignes directrices sur le repérage des aînés en perte d'autonomie.
11. Klug, G., Toner, S., Fabisch, K., Priebe, S (2018). Characteristics and motivations of volunteers providing one-to-one support for people with mental illness: a survey in Austria. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 53, 841-847.
12. Da Costa, M.P., Oliveira, J. (2023). Views on volunteering in mental health: a focus group study with mental health professionals and volunteers in Portugal. *Discover Mental Health*, 1-11.
13. Cousineau, M., Damart, S. (2017). Le management des bénévoles, entre outils et valeurs. Une approche par les paradoxes. *Revue française de gestion*, 1 (262), 19-36.
14. Sévigny A, Vézina A. (2007). La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées: les frontières de leur action [Contribution of volunteers to the home care of elderly: the limits of their action]. *Can J Aging*, 26(2), 101-111.

ANNEXE 1: OUTIL DE REPÉRAGE CONVIVIAL ET ACCESSIBLE

Bien que la recension d'écrits se soit concentrée sur le repérage et l'accompagnement des personnes âgées, l'outil présenté ci-dessous pourrait servir à d'autres activités ou groupes de la communauté bientraitante. La proposition de la courtière réside dans la construction d'un acrostiche ludique associé au mot REPÉRAGE.

Facile à insérer à même un petit carton à glisser dans la poche du bénévole, à imprimer sur un napperon lors d'une activité de l'organisme ou même sur une affiche exposée en permanence dans les locaux de l'organisme, cet acrostiche pourrait devenir un outil de dépistage régional après entente avec les groupes sectoriels concernés. Plus il y aura de dépisteurs, plus les chances des personnes âgées de vivre à domicile augmenteront!

R

Repérage dans le respect de l'autre :

Vigilance à l'égard des signes pouvant indiquer une vulnérabilité sans intrusion dans la vie privée



E

Environnement social et physique déficient :

Perte de proches, déménagement, autres changements majeurs

P

Pensées désorganisées :

Confusion, difficulté à résoudre des problèmes, difficulté à planifier, difficulté à se souvenir d'événements récents

É

Émotions à fleur de peau :

Tristesse persistante, anxiété, trouble du sommeil, agitation, Apathie, désintérêt général

R

Réduction des interactions sociales :

Isolement, conflits fréquents, changements dans les relations familiales et amicales

A

Activités physiques réduites :

Réduction de l'activité physique et des loisirs, négligence dans l'hygiène, insomnie ou hypersomnie

G

Gestion financière déficiente :

Omission de payer les factures, perception de perte de contrôle sur les aspects financiers

E

Encouragement à demander de l'aide :

En cas de doute relatifs à l'état de santé de la personne, veuillez...
-Insérer ici la procédure-