

RECONNAÎTRE ET IDENTIFIER LES FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ CHEZ UNE PERSONNE ÂNÉE

DÉFINITION DU TERME VULNÉRABILITÉ : La vulnérabilité humaine se définit par une condition inhérente de fragilité physique, émotionnelle et sociale propre à chaque individu. Elle reflète la susceptibilité d'une personne à devoir faire face à des influences externes, qu'elles soient d'ordre physique, psychologique ou socioculturel. Cet état de fragilité peut résulter de facteurs tels que la maladie, la précarité économique, les émotions intenses, ou les relations interpersonnelles complexes. Reconnaître et comprendre cette fragilité permet de développer des approches empathiques et des mesures de soutien visant à renforcer la résilience individuelle et collective.

LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ CHEZ UNE PERSONNE ÂNÉE : Les personnes âgées peuvent être vulnérables à divers égards, et il est important de prendre en compte plusieurs facteurs pour évaluer leur vulnérabilité. Il est important de noter que ces signes ne sont pas exclusifs aux personnes âgées et peuvent également être observés chez d'autres groupes de population. Cependant, chez les personnes âgées, ces indices peuvent être plus fréquents et plus prononcés. Par ailleurs, ces indices de vulnérabilité ne sont pas exhaustifs, chaque personne âgée est unique. Certains individus peuvent présenter plusieurs de ces signes, tandis que d'autres peuvent n'en montrer que quelques-uns. La détection précoce d'indices de vulnérabilité peut contribuer à améliorer la qualité de vie de ces personnes en leur fournissant un soutien approprié.

Voici quelques facteurs de vulnérabilité possible chez une personne âgée :

➤ **ÉTAT DE SANTÉ PHYSIQUE :**

- Présence de maladies chroniques (MPOC, diabète, arthrite, hypertension, cholestérol, apnée du sommeil...)
- Fragilité physique, faiblesse musculaire, diminution de l'équilibre et la coordination
- Risque de chutes
- Dépendance à des soins médicaux fréquents (ex. : dialyse)
- Perte de mobilité
- Déficience visuelle et/ou auditive

➤ **ÉTAT DE SANTÉ MENTALE :**

- Symptômes dépressifs et/ou dépression, sentiment d'inutilité, apathie
- Anxiété
- Problèmes cognitifs (pertes de mémoire, confusion mentale, désorientation, difficultés de concentration-attention)
- Présence de maladies psychiatriques (TOC, schizophrénie, syndrome de Diogène, TPL, TDA/H)

➤ **SÉCURITÉ À DOMICILE :**

- Environnement domestique non sécuritaire (risque de chutes, trop d'obstacles, sols glissants, sanitaires inadaptés)
- Difficulté à effectuer les tâches domestiques (dois être problématique)
- Négligence de l'entretien de la maison (insalubrité)



- **SOUTIEN SOCIAL :**
 - Retrait social, isolement
 - Manque de contacts sociaux significatifs (aller prendre un café seul dans un centre d'achat pour regarder les gens passer, ne représente pas un contact significatif)
 - Pertes d'amis ou de proches (deuils)
 - Diminution et/ou difficulté à participer à des activités sociales
 - Absence de soutien social et/ou familial
 - Dépendance excessive envers une seule personne pour le soutien (contexte de proche aidance sans soutien externe)

- **SITUATION FINANCIÈRE :**
 - Insuffisance de revenus pour couvrir les besoins de base
 - Problèmes de gestion financière
 - Risque de fraude financière
 - Régime de retraite insuffisant
 - Dépendance financière à une autre personne
 - Statut matrimonial, papier légal qui n'est pas fait

- **ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ :**
 - Difficultés à accéder aux services de santé en raison de la situation géographique, de la situation financière ou de la langue
 - Non-respect des prescriptions médicales
 - Difficultés à se déplacer aux rendez-vous médicaux

- **SITUATION ALIMENTAIRE :**
 - Insécurité alimentaire (problèmes d'accès à une alimentation adéquate)
 - Difficulté à préparer des repas équilibrés et nutritifs (mauvaise alimentation)
 - Perte d'appétit ou hyperphagie
 - Problèmes de déglutition ou de digestion (s'étouffe fréquemment, constipation fréquente et/ou diarrhée)

- **SITUATION DE NÉGLIGENCE PERSONNELLE :**
 - Difficulté à prendre soin de soi-même
 - Négligence de l'hygiène personnelle (mauvaises odeurs, vêtements souillés)

- **HISTORIQUE DE MALTRAITANCE :**
 - Signes d'abus physiques, psychologiques, émotionnels et/ou financiers

- **ADAPTATION AUX CHANGEMENTS :**
 - Signes de résistance aux changements, en particulier lorsqu'il s'agit de modification importante dans la vie quotidienne
 - Difficultés d'adaptation aux nouvelles technologies (guichets automatiques, télécommande de la télévision)

➤ **GESTION DES MÉDICAMENTS :**

- Oublis ou mauvaise gestion de doses

La vulnérabilité peut être multidimensionnelle, et il est souvent utile d'observer et d'évaluer ces différents aspects de la vie d'une personne âgée pour identifier les domaines dans lesquels elle pourrait avoir besoin de soutien.

EXERCICE PRATIQUE

Identifiez les différents facteurs de vulnérabilité dans la situation suivante. Lisez la vignette clinique et répondez aux questions suivantes.

Vignette clinique MME TREMBLAY :

Vous êtes bénévole dans au club des loisirs de votre localité. Vous animez chaque semaine une activité de Scrabble. L'une des participantes assidues aux rencontres, Madame Tremblay, 80 ans vit seule dans un nouvel appartement depuis quelques mois suite au décès de son conjoint. Son nouveau logis est à quelques rues de son ancienne résidence, ce qui lui a permis de garder ses repères. Madame Tremblay a deux enfants qui vivent à l'extérieur de la province depuis déjà plusieurs années. Elle est autonome dans ses activités quotidiennes, mais récemment, elle n'a pas participé au dîner communautaire du club en raison du cachet qu'elle devait déboursier. Pourtant cette activité annuelle est importante pour elle, puisque c'est une femme qui adore le contact avec les autres. Vous avez également remarqué qu'elle fréquente de moins en moins les activités du Club. De plus, depuis quelques semaines, vous avez remarqué qu'elle utilise une canne pour se déplacer et qu'elle semble avoir de la douleur dans certains de ses mouvements.

Questions:

1. Quels sont les éléments de la situation de madame Tremblay qui pourraient constituer un risque d'isolement social?
2. Quels indices suggèrent que Madame Tremblay fait face à des problèmes de mobilité?
3. Quel(s) élément(s) de la vignette clinique suggèrent que Madame Tremblay pourrait être confrontée à des difficultés financières?
4. Quel(s) indices pourraient indiquer que madame Tremblay est à risque de vivre des défis sur le plan émotionnel?

Identifiez les différents facteurs de vulnérabilité dans la situation suivante. Lisez la vignette clinique et répondez aux questions suivantes.

Vignette clinique M. COMPTOIS :

Depuis plusieurs années déjà, vous déjeunez 3 à 4 fois par semaine au même restaurant de votre quartier. Avec le temps, vous avez créé des liens conviviaux avec un groupe d'hommes âgés qui fréquentent également de façon régulière ce restaurant, ainsi qu'avec le personnel de service. Depuis un certain, l'un des hommes de ce petit groupe, M. Comptois, a commencé à dire des blagues plutôt déplacées. Vous ressentez même un certain malaise de la part de ses amis. Un matin, votre attention est captée par une odeur désagréable. Vous remarquez que cette odeur



vient de l'homme en question et que ces vêtements semblent souillés. Après son départ, la serveuse qui est habituée de le servir vient vous voir pour vous partager des éléments bizarres qu'elle a observés chez ce fidèle client. Notamment, un changement dans ses habitudes alimentaires, la façon dont celui stationne son véhicule dans le stationnement.

Questions :

1. Quels indices suggèrent que M. Comptois fait peut-être face à des problèmes de santé?
2. Quels sont les éléments de la situation de M. Comptois qui pourraient constituer un risque d'isolement social?
3. Quel(s) élément(s) de la vignette clinique pourraient indiquer que M. Comptois éprouve de la difficulté dans certaines sphères de son autonomie?

RÉPONSES :

Vignette clinique MME TREMBLAY :

1. Quels sont les éléments de la situation de madame Tremblay qui pourraient constituer un risque d'isolement social? *Elle vit seule dans un nouvel appartement depuis le décès de son conjoint. Ses enfants vivent à l'extérieur de la province. Les contacts sociaux sont importants pour elle, pourtant depuis un certain temps, elle fréquente de moins en moins les activités du Club.*
2. Quels indices suggèrent que Madame Tremblay fait face à des problèmes de mobilité? *Elle se déplace depuis quelques semaines avec une canne et semble avoir de la douleur dans certains de ses déplacements.*
3. Quel(s) élément(s) de la vignette clinique suggèrent que Madame Tremblay pourrait être confrontée à des difficultés financières? *Le décès de son conjoint depuis seulement quelques mois (le statut matrimonial peut avoir un impact sur les finances du conjoint survivant), un nouveau domicile et le fait qu'elle n'est pas participée à l'activité annuelle en raison du coût qui y était relié.*
4. Quel(s) indices pourraient indiquer que madame Tremblay est à risque de vivre des défis sur le plan émotionnel? *Le récent décès de son conjoint, comment se porte son processus de deuil? Le déménagement est un défi majeur, le stress pouvant être relié aux difficultés financières et le fait qu'elle semble de moins en moins nourrir son besoin de contact social.*

Vignette clinique M. COMPTOIS :

1. Quels indices suggèrent que M. Comptois fait peut-être face à des problèmes de santé? *Un changement soudain au niveau comportemental. Désinhibition et manque de jugement. Ces changements sont marqués et persistent dans le temps.*
2. Quels sont les éléments de la situation de M. Comptois qui pourraient constituer un risque d'isolement social? *Ses propos déplacés, ses comportements inappropriés et son hygiène corporelle dérangent de plus en plus le groupe d'hommes qu'il a l'habitude de fréquenter. Cela importune également le personnel et les clients du restaurant.*
3. Quel(s) éléments de la vignette clinique pourraient indiquer que M. Comptois éprouve de la difficulté dans certaines sphères de son autonomie? *Le manque d'hygiène personnelle, les*



vêtements souillés, les changements alimentaires, ainsi que sa façon d'utiliser son véhicule constituent des éléments à considérer.

EXEMPLES D'APPELS TÉLÉPHONIQUES :

Bénévole (Marie) :

Bonjour Madame Tremblay! C'est Marie, la bénévole du programme d'accompagnement des aînés. Comment allez-vous aujourd'hui?

Madame Tremblay :

Bonjour Marie! Je vais bien, merci. Ça me fait plaisir de vous entendre.

Marie :

Ça me fait plaisir aussi de vous parler. Comment s'est passée votre semaine? Avez-vous fait quelque chose de spécial?

Madame Tremblay :

Oh, pas grand-chose, vous savez. Je suis restée à la maison la plupart du temps. J'ai regardé mes émissions préférées à la télé.

Marie :

Ça doit être agréable de pouvoir se détendre devant la télé. Et est-ce que vous avez eu l'occasion de voir vos amis ou votre famille récemment?

Madame Tremblay :

Non, pas vraiment... Mes enfants sont assez occupés avec leur travail et leurs propres familles. Et mes amis, eh bien, ils ne sortent plus trop non plus.

Marie :

Je comprends, ce n'est pas toujours facile de rester en contact avec les gens qu'on aime. Vous avez mentionné que vous êtes restée à la maison, est-ce que c'est parce que vous préférez éviter de sortir, ou c'est juste que vous n'en avez pas eu l'occasion?

Madame Tremblay :

C'est un peu des deux, je suppose. Il fait si chaud dehors ces jours-ci, et mes jambes me font un peu mal quand je marche trop longtemps. Je préfère rester à l'intérieur, c'est plus confortable.

Marie :

Je comprends tout à fait. La chaleur peut vraiment être accablante. Et pour vos jambes, avez-vous pu en parler à votre médecin récemment? Peut-être qu'il pourrait vous proposer quelque chose pour vous aider à vous sentir plus à l'aise.



Madame Tremblay :

Oh, je n'aime pas trop déranger mon médecin pour ce genre de choses. Ce n'est pas si grave, je m'en accommode.

Marie :

C'est gentil de ne pas vouloir déranger, mais votre bien-être est important. Il y a aussi d'autres ressources qui pourraient vous aider, comme des exercices légers pour renforcer vos jambes ou même des services d'accompagnement pour vos sorties. Est-ce quelque chose qui pourrait vous intéresser?

Madame Tremblay :

Peut-être... Je ne sais pas trop. Ça pourrait être utile, mais je ne veux pas être un fardeau.

Marie :

Vous ne seriez jamais un fardeau, Madame Tremblay. Il existe des programmes justement pour rendre la vie plus facile et agréable pour les personnes comme vous. Je pourrais me renseigner et vous donner plus d'informations la prochaine fois que l'on se parle, si vous voulez.

Madame Tremblay :

D'accord, pourquoi pas. Ce serait bien de savoir ce qui est disponible.

Marie :

Super! Je vais faire ça et je vous rappellerai avec plus de détails. En attendant, n'oubliez pas que je suis toujours là si vous avez besoin de discuter ou de quoi que ce soit d'autre.

Madame Tremblay :

Merci, Marie. Vous êtes vraiment gentille. Ça me rassure de savoir que vous êtes là.

Marie :

C'est un plaisir, Madame Tremblay. Je vous souhaite une belle journée et on se reparle bientôt!

Madame Tremblay :

Merci, vous aussi. À bientôt!

Points Clés à Retenir

Dans cet échange, la bénévole a réussi à repérer plusieurs signes potentiels de vulnérabilité chez Madame Tremblay :

- **Isolement social :** La personne aînée mentionne qu'elle n'a pas beaucoup de contact avec sa famille et ses amis.
- **Problèmes de mobilité :** Elle indique avoir des douleurs aux jambes, ce qui limite ses sorties.



- **Réticence à demander de l'aide** : Madame Tremblay semble hésiter à solliciter son médecin ou d'autres services.

Orientations possibles :

Marie a pu orienter la conversation vers des suggestions pratiques sans forcer, en respectant les sentiments de Madame Tremblay. Elle propose de lui fournir des informations supplémentaires sur les services disponibles, ce qui pourrait l'aider à améliorer sa qualité de vie tout en maintenant son autonomie.

Comment délicatement mettre fin à un appel lorsque la discussion devient trop longue.

Bénévole : *Bonjour, Madame Dupuis! C'est Marie, votre bénévole de la communauté. Comment allez-vous aujourd'hui?*

Madame Dupuis : *Oh, bonjour Marie! C'est gentil de m'appeler. Je vais bien, merci. Et vous, comment ça va? Vous savez, je viens juste de finir de lire un livre qui m'a beaucoup fait réfléchir...*

Bénévole : *Je vais bien, merci de demander. Un livre qui fait réfléchir, dites-vous? Quel était le sujet?*

Madame Dupuis : *C'était sur l'histoire de la région. Ça m'a rappelé tant de souvenirs... Vous savez, dans les années 50, les choses étaient tellement différentes. Il y avait une petite boulangerie au coin de la rue où on se connaissait tous...*

(Madame Dupuis continue à raconter des anecdotes détaillées de son passé.)

Bénévole : *C'est fascinant de vous entendre parler de cette époque, Madame Dupuis. Vous avez une mémoire impressionnante et de si belles histoires à partager!*

Madame Dupuis : *Oui, et il y a aussi cette fois où...*

(La conversation continue avec de nouvelles anecdotes.)

Bénévole : *Madame Dupuis, j'adore vraiment entendre vos histoires, et c'est clair que vous avez vécu des expériences très riches. Je dois cependant m'assurer de parler aussi à d'autres personnes qui attendent mon appel aujourd'hui. Vous savez, il est important que je m'occupe de tout le monde.*

Madame Dupuis : *Oh, je comprends. Je ne voulais pas vous retenir aussi longtemps.*

Bénévole : *Ne vous inquiétez pas, j'ai vraiment apprécié notre conversation. Pourrions-nous peut-être reprendre une autre fois? Vous pourriez me raconter d'autres histoires la prochaine fois que je vous appelle. Cela me ferait plaisir.*

Madame Dupuis : *Bien sûr, Marie. Merci pour votre écoute et votre gentillesse.*

Bénévole : *C'est toujours un plaisir, Madame Dupuis. Prenez bien soin de vous, et je vous dis à très bientôt!*



Madame Dupuis : *À bientôt, Marie!*

Bénévole : *Au revoir!*

Stratégies pour raccourcir la conversation avec bienveillance :

- **Restez positive et valorisante :** La bénévole reconnaît et apprécie les histoires de la personne aînée, ce qui permet de valoriser l'échange avant de le conclure.
- **Utilisez un prétexte légitime :** La bénévole explique qu'elle doit appeler d'autres personnes, ce qui donne une raison valide et compréhensible pour terminer l'appel.
- **Proposez une continuité :** Offrir de reprendre la conversation lors d'un prochain appel permet à la personne aînée de se sentir écoutée et de savoir que la discussion n'est pas simplement interrompue, mais reportée.
- **Exprimez votre plaisir et gratitude :** Terminer sur une note positive en remerciant la personne aînée pour le temps partagé et en exprimant votre plaisir de parler avec elle renforce le lien et laisse une bonne impression.

En plus :

Voici une liste de stratégies pour mettre fin à une conversation téléphonique trop longue lors d'un appel de courtoisie entre une bénévole et une personne aînée, tout en restant bienveillant et respectueux :

- Fixer un cadre dès le début : Mentionner dès le début de l'appel que vous avez un certain temps disponible pour discuter peut aider à gérer les attentes.
- Utiliser un prétexte légitime : Indiquez que vous devez passer d'autres appels ou accomplir une tâche importante, ce qui justifie la nécessité de conclure la conversation.
- Proposer de continuer plus tard : Offrez de poursuivre la discussion lors d'un prochain appel, en soulignant que vous seriez ravi d'écouter davantage une autre fois
- Faire un résumé de la conversation : Récapitulez les points principaux abordés pendant l'appel pour signifier que la conversation touche à sa fin.
- Expliquer un engagement à venir : Mentionnez un rendez-vous, une réunion, ou une autre responsabilité imminente qui vous oblige à raccrocher.
- Utiliser l'heure comme repère : Faites remarquer l'heure pour signaler subtilement que le temps est passé rapidement et que vous devez maintenant raccrocher.
- Exprimer votre plaisir et gratitude : Remerciez la personne pour la conversation et exprimez votre plaisir à avoir partagé ce moment avec elle.
- Donner un préavis de clôture : Dites, par exemple, « Je vais devoir vous laisser dans quelques minutes » pour préparer la personne à la fin de l'appel.
- Rediriger la conversation vers une conclusion : Orienter les propos vers un sujet de clôture, comme demander si la personne a encore une dernière chose à partager avant de raccrocher.
- Terminer sur une note positive : Concluez l'appel en souhaitant une bonne journée, en envoyant vos salutations ou en exprimant l'espoir de reprendre bientôt la discussion.

Ces stratégies permettent de terminer l'appel en douceur, tout en montrant respect et empathie envers la personne aînée.



