

ATTENTION CENTRÉE SUR LA PERSONNE

**GESTION DES LANGUES
DANS LES MAISONS DE RETRAITE
ET CENTRES D'ACCUEIL DE JOUR
POUR PERSONNES ÂGÉES DE KABIA**



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputatu Nagusia
Hizkuntza Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia

SOMMAIRE :

Introduction.....	1
La première langue, une nécessité	3
Première langue, liens affectifs.....	5
Relation entre la première langue et la démence	6
Première langue et diagnostic	7
Équilibre des pouvoirs	9
Planification LINGUISTIQUE	10
Conclusions	11

AVOIR LA GARANTIE D'ÊTRE SOIGNÉES ET DE POUVOIR
COMMUNIQUER DANS LEUR PROPRE LANGUE PERMET AUX
PERSONNES ÂGÉES DE GAGNER
EN AUTONOMIE ET EN DIGNITÉ

GESTION DES LANGUES

DANS LES MAISONS DE RETRAITE ET CENTRES D'ACCUEIL DE JOUR POUR PERSONNES ÂGÉES DE KABIA

Introduction

La mission de Kabia est d'offrir une prise en charge globale et personnalisée aux usagers des maisons de retraite et des centres d'accueil de jour pour personnes âgées ; il est pour ce faire essentiel de répondre à leurs besoins et de garantir leurs droits. Au cœur de l'activité de Kabia se trouvent des soins de qualité et une attention centrée sur les personnes qui ne peuvent être compris sans tenir compte de l'égalité linguistique puisque pour de nombreux usagers il est impératif de recevoir l'aide dont ils ont besoin dans leur langue maternelle.

Il existe deux langues officielles à Gipuzkoa, les usagers ont donc le droit d'être pris en charge dans l'une ou l'autre de ces langues. L'objectif n'est toutefois pas seulement d'appliquer les normes légales et professionnelles habituelles ; il s'agit également d'améliorer la qualité de la prise en charge des usagers et d'offrir un service public personnalisé répondant à leurs souhaits et besoins.

Il ne fait aucun doute que les besoins des usagers de Kabia sont très variés et la communication est l'un des plus importants. Il est essentiel pour une personne de pouvoir communiquer pour satisfaire ses propres besoins et mener une vie digne et saine ; et pas seulement pour pouvoir exprimer les ressentis personnels, mais également pour pouvoir établir des relations sociales ou comprendre les personnes de l'entourage. Il est donc clair que la communication est une variable à placer au centre du processus de soins et, avec la communication, le langage.

Les langues peuvent en effet conditionner complètement la communication entre les personnes, a fortiori dans une province où l'on parle principalement deux langues. Tous les habitants de Gipuzkoa n'ont pas la même maîtrise du basque et de l'espagnol et il est très fréquent de trouver des personnes qui maîtrisent mieux une langue que l'autre. Par conséquent pour ces personnes le plus habituel, naturel et efficace est de communiquer dans cette langue ; leur bien-être est donc associé à celle-ci.

Il en est de même pour les usagers de Kabia ; même si la langue maternelle d'un grand nombre d'entre eux est l'espagnol, c'est le basque pour d'autres. Ils ont tous besoin de cette première langue pour construire leurs relations, s'intégrer pleinement dans leur contexte et se sentir à l'aise et satisfaits.

Kabia a par conséquent l'obligation de respecter le choix linguistique de tous ses usagers et d'adopter les mesures nécessaires pour y parvenir. Car si l'objectif de Kabia est de fournir des soins de qualité et personnalisés, nous devons nécessairement prendre en considération leurs

besoins et leurs droits linguistiques ; comme nous le verrons, il existe un lien direct entre la langue et la qualité des soins.

SOINS ET COMMUNICATION

Garantir des soins et une communication dans leur langue maternelle permet aux personnes âgées d'être plus autonomes et de vivre dans la dignité.

La première langue, une nécessité

La relation de chaque usager avec la langue basque est unique et il y a des personnes avec des profils linguistiques très différents dans les maisons de retraite et les centres d'accueil de jour de Kabia. Depuis des usagers qui ne communiquent qu'en espagnol à ceux qui ont vécu toute leur vie en basque, toutes ces personnes sont des usagers de Kabia dont les droits et besoins doivent être évidemment satisfaits.

Aujourd'hui, toutes les personnes qui travaillent dans les maisons de retraite de Kabia - soignants, travailleurs sociaux, moniteurs, infirmiers, etc. - parlent espagnol ; les droits et les besoins de ceux qui souhaitent communiquer en espagnol sont donc satisfaits. Mais qu'en est-il des usagers qui ont besoin de communiquer en basque ?

Le besoin de communiquer en basque dépend de la capacité de communication personnelle et de l'importance de la langue pour cette personne. Les usagers peuvent ainsi avoir des situations et des besoins très différents dans le domaine de la communication et il est de la responsabilité de Kabia d'essayer d'y répondre.

Dans certains cas, parler basque peut être une question de volonté. Certaines personnes, bien que bascophones, n'ont aucune difficulté à s'exprimer en espagnol, il s'agit donc d'une question de volonté ou de désir de l'utilisateur. Le personnel de Kabia doit toujours sans aucun doute respecter le choix linguistique de l'utilisateur et ceux qui souhaitent communiquer en basque ont le droit de recevoir tous les services dans cette langue.

Mais qu'advient-il néanmoins des personnes qui ont besoin du basque pour communiquer correctement, facilement et naturellement ? De nombreuses personnes ont plus de facilité à communiquer en basque qu'en espagnol ; pour celles-ci, la possibilité de communiquer en basque n'est plus seulement une question de volonté, c'est une nécessité. Le fait de devoir parler en espagnol peut être un obstacle pour ceux

qui sont moins à même de communiquer en espagnol et qui, par conséquent, peuvent rencontrer des difficultés à faire face efficacement à toutes les situations de la vie quotidienne : nouer des relations avec les autres, pouvoir communiquer avec les soignants, indiquer au personnel médical et infirmier ce qui leur arrive... Dans ces cas, le problème n'est pas qu'elles n'ont pas la capacité de communiquer, mais elles n'ont pas la capacité de le faire bien ou comme elles le voudraient.

RISQUES

Le fait de ne pas pouvoir communiquer correctement peut conduire à l'isolement, la frustration ou la dépression, d'autant plus si l'on tient compte du fait que les personnes âgées peuvent également souffrir d'autres maladies. D'où l'importance de recevoir des soins dans sa propre langue.

CHACUN DANS SA PROPRE LANGUE

Offrir aux usagers bascophones la possibilité de s'exprimer en basque avec les soignants et autres professionnels leur permet d'éviter la frustration, le manque d'estime de soi ou l'insécurité causés par le fait qu'ils ne maîtrisent pas l'espagnol.

Ainsi, avec le temps et lorsque cette incapacité à bien communiquer se répète, elle peut provoquer frustration, insécurité, anxiété, isolement, tristesse, dépression..., et ces effets négatifs affectent la santé en général. D'autant plus si l'on tient compte du fait que ces usagers peuvent souffrir d'autres maladies et handicaps.

Il est donc indéniable que les limitations de la communication peuvent entraîner des conséquences négatives sur la santé et, pour les éviter, il est très important d'être conscient de l'impact que peut avoir la langue. De fait, dans la mesure où une communication réussie est liée à la langue et après avoir détecté que la langue peut constituer un obstacle, des mesures peuvent être prises pour surmonter ces obstacles à la communication et éviter les effets négatifs qu'ils peuvent avoir sur la santé. En d'autres termes, et en l'extrapolant à la réalité des usagers bascophones, il peut suffire de leur fournir le service en basque et de répondre en basque aux besoins qui se présentent pour éviter les éventuelles frustrations, le manque d'estime de soi, l'insécurité... qu'entraîne la limitation linguistique.

La langue joue donc un rôle important dans le domaine des soins puisqu'il existe un risque évident de voir se produire certaines situations lorsque les besoins linguistiques ne sont pas satisfaits, des situations qui pourraient autrement être facilement surmontées ou évitées.

Soulignons dans ce sens que Kabia essaie de donner la meilleure réponse possible à la société de Gipuzkoa ; notre organisme doit par conséquent tenir compte de la diversité de la province. La relation entre la communication et la première langue est tellement transversale et importante que Kabia prend également en compte les autres langues non officielles de Gipuzkoa et, lorsque des locuteurs de langues autres que le basque ou l'espagnol entrent à Kabia, leurs besoins de communication sont identifiés et des moyens sont mis en place pour les satisfaire.

LANGUES NON OFFICIELLES DE GIPUZKOA

La relation entre la première langue et la communication est si directe que même lorsque des locuteurs d'autres langues non officielles de Gipuzkoa entrent à Kabia, notre organisation tient compte de leurs besoins de communication.

Première langue et rapports affectifs

Pour approfondir cette dernière idée, nous devons tenir compte du fait qu'il est très important que les usagers des maisons de retraite et des centres d'accueil aient une dynamique et des expériences positives avec leur environnement, avec le reste des usagers, avec le personnel soignant et sanitaire, etc.

...puisque cela a comme effet de produire une relation positive entre eux et le reste des usagers. La langue acquiert en outre une pertinence particulière, puisque, au-delà de la simple capacité communicative, elle a une grande importance au niveau affectif puisqu'elle est fondamentale pour le développement intégral de l'affectivité. La proximité, l'amour et l'affection que le langage transmet à chaque personne a un impact direct sur l'estime de soi, la confiance et la sécurité qu'il produit ; il est par conséquent étroitement lié à la qualité de vie.

Il est ainsi essentiel que les utilisateurs puissent exprimer leur humour, leur tristesse, leur joie, leur colère... dans la langue de leur choix puisqu'ils ont souvent besoin d'une langue spécifique pour développer pleinement leur personnalité. L'utilisation de cette langue au-delà de la simple communication est par conséquent une variable qui peut avoir un impact sur le plan émotionnel.

Par conséquent pour satisfaire les besoins affectifs, les besoins linguistiques des usagers doivent être pris en compte.

PROXIMITÉ ET SOUTIEN

Les usagers de nos établissements sont des personnes âgées et beaucoup d'entre elles perdent leurs facultés mentales avec le temps. La sensation de proximité et de soutien est pour elles particulièrement importante. Pour les personnes âgées bascophones, ce soutien est grandement renforcé par la langue basque.

BESOINS AFFECTIFS

Les personnes âgées se calment beaucoup lorsqu'elles reçoivent des soins complets dans leur propre langue et leurs proches peuvent également se sentir plus sûrs et plus détendus.

Relation entre la première langue et la démence

Les usagers sont des personnes âgées dont les capacités cognitives ont diminué au fil des ans. La maladie mentale ou la démence les affecte progressivement et elles passent par de nombreuses phases diverses. Mais peu à peu également, nombre de ces personnes perdent leurs capacités linguistiques en même temps que leurs capacités cognitives et cette perte est étroitement liée à la compétence communicative.

À ce stade, il faut tenir compte du fait que tous les usagers de Kabia qui sont bascophones sont bilingues et connaissent plus ou moins le basque et l'espagnol. En outre, la première langue de nombre d'entre eux est le basque, une question fondamentale lorsqu'on analyse la perte de capacité de communication et linguistique causée par la démence.

DÉMENCE ET BASQUE

De nombreuses personnes souffrant de démence ne sont capables de communiquer que dans la première langue qu'elles ont apprise dans leur enfance, et d'autres ne comprennent que le basque. Pour ces personnes le fait de devoir s'exprimer en espagnol représente une limite particulièrement importante.

Bien que les personnes multilingues soient capables de communiquer dans différentes langues, elles ne perdent pas la capacité de s'exprimer dans l'une ou l'autre de la même manière. La capacité de communication dans la deuxième ou troisième langue se perd avant celle de la première langue, qui est, en règle générale, celle qui est la plus profondément enracinée et celle qui se maintient le plus dans le temps. De plus, dans certains cas, lorsque la capacité de communiquer dans toutes les langues diminue, la capacité de communiquer ou de comprendre dans la première langue est la dernière faculté à se perdre.

Cela signifie que de nombreux utilisateurs bascophones de Kabia qui souffrent de démence peuvent avoir de réelles difficultés à communiquer et/ou à comprendre en espagnol, et le fait de devoir s'exprimer en espagnol peut être un obstacle difficile à surmonter. Ainsi, dans ces cas, l'absence de soins en langue basque peut conduire à un risque d'isolement total de l'utilisateur, avec des conséquences directes sur sa santé : dépression, insécurité, manque d'estime de soi...

Par conséquent, même dans ces cas, le basque est une variable essentielle pour améliorer la dignité, la qualité des soins et les conditions de vie des usagers. La capacité de communiquer avec ces personnes est l'un des outils les plus efficaces pour satisfaire leurs besoins linguistiques et, sans aucun doute, l'une des clés qui nous aident à identifier leurs autres besoins.

Première langue et diagnostic

Pour que les usagers reçoivent des soins de qualité, il est important que ces soins soient également en basque puisque, comme nous l'avons vu, dans le cas contraire cela peut entraîner des conséquences négatives sur la santé de ces personnes. En outre, l'influence de la langue est perçue dès le diagnostic et la variable linguistique doit être prise en compte dès le début.

Pour la bonne prise en charge de toute personne il est essentiel de poser des diagnostics précis et il est donc indispensable que les usagers puissent exprimer leur état, leurs symptômes, leurs sentiments, leur humeur, etc. de la manière la plus détaillée possible. En fonction des informations recueillies, la forme de prise en charge est différente, il est donc important que la communication entre l'utilisateur et le personnel de santé soit adéquate et efficace. Cette communication s'effectue évidemment dans une langue spécifique et il est important que la personne prise en charge et le personnel sachent cette langue ; dans le cas contraire ils pourraient difficilement se comprendre. Pourtant toutes les personnes n'ont pas la même capacité à communiquer dans les deux langues et il existe un risque que l'utilisateur doive communiquer dans la langue qu'il maîtrise moins bien. Cela a inévitablement un impact direct sur les informations reçues et sur le diagnostic.

IMPORTANCE DU DIAGNOSTIC

Il est essentiel de poser des diagnostics précis pour assurer une bonne prise en charge des usagers ; il est pour ce faire indispensable que les personnes âgées expriment de la manière la plus détaillée possible les symptômes, l'humeur, la situation... qu'elles vivent. C'est beaucoup plus facile pour elles si elles s'expriment dans leur première langue.

Dans le cas de la démence par exemple, la mauvaise communication de la personne peut être due à la démence mais également à un manque de compétences de communication dans cette langue, ce qui peut entraîner un risque de mauvais diagnostic ou un retard dans le diagnostic correct.

Selon une étude menée au Pays de Galles, la langue joue un rôle très important dans le diagnostic de la démence. Les personnes atteintes de démence qui parlent couramment le gaélique sont diagnostiquées en moyenne trois ans plus tard que les personnes qui ne parlent que l'anglais. Dans ces cas, c'est principalement la suprématie de l'anglais qui sous-tend le diagnostic puisque certains des symptômes pris en compte pour détecter la démence sont mesurés par les capacités de communication et, dans de nombreux cas, ces mesures sont effectuées en anglais. Ainsi, dans le cas des personnes qui sont mieux à même de communiquer en gaélique,

ces symptômes sont à moitié masqués puisque cette carence de capacité à communiquer est attribuée à la difficulté pour communiquer en anglais et non pas à la symptomatologie de la démence.¹

Par conséquent, ce retard potentiel dans le diagnostic a un impact sur la prescription et l'efficacité du traitement. Les preuves démontrent l'importance du langage dans le diagnostic et l'évaluation de la démence. L'importance du langage dans l'établissement de diagnostics précoces, précis et efficaces est indéniable. Le patient doit par conséquent se voir offrir la possibilité de s'exprimer dans sa première langue, faute de quoi il risque de perdre des informations potentiellement pertinentes et de se retrouver dans des situations qui pourraient être évitées.

¹ Alzheimer's Society Cymru; Welsh Language Commissioner (2020): *Welsh Speakers' Dementia Care. United Against Dementia.*

Équilibre des pouvoirs

Il y a également une autre variable à prendre en compte, à savoir l'équilibre des pouvoirs. En raison de la structure, de la gestion et des différents rôles du personnel soignant et des usagers dans les centres d'accueil de jour et les maisons de retraite, il y a souvent un déséquilibre et, en général, le personnel soignant a une position prédominante par rapport aux usagers. S'il est vrai que tous les utilisateurs n'agissent pas de la même manière dans cette situation, il est possible que des situations de dépendance apparaissent et l'utilisateur peut avoir du mal à identifier et rendre visibles ses besoins linguistiques. Si nous ajoutons à cela les problèmes de santé et la démence, il peut être plus difficile pour l'utilisateur d'exprimer clairement son souhait qu'on s'occupe de lui en basque.

Il incombe donc à l'organisme de détecter ces situations et, sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande expresse, de les anticiper et de procéder à une planification linguistique adéquate.

Planification linguistique

Pour une gestion adéquate de l'utilisation des langues, il faut une planification linguistique efficace et globale, à laquelle participent des agents de niveaux très différents, des règles territoriales aux mesures locales, et dans laquelle les institutions chargées de la prise en charge des personnes jouent un rôle de premier plan.

Dans la mesure où le rôle de notre organisme est de satisfaire les besoins et les droits des usagers, il doit également prendre en compte la gestion des langues car la prestation du service dans une langue ou une autre peut être déterminante.

C'est la raison pour laquelle l'organisme de Kabia doit adopter des mesures pour que tous ses services publics soient également fournis en basque et promouvoir des politiques visant à les consolider au fil du temps. Ainsi, en plus d'exiger un minimum de connaissances linguistiques aux employés, l'aménagement linguistique devrait promouvoir la formation ou des mesures spécifiques, telles que les examens convenus avec HABE.

Pour fournir des soins de qualité dans les maisons de retraite et les centres de jour, il est nécessaire de travailler avec son propre personnel ainsi qu'avec du personnel sous-traité et il est très important de tenir compte de la variable linguistique avec les uns et les autres. Il convient de promouvoir des mesures à court, moyen et long terme, l'objectif devant toujours être des soins centrés sur la personne et des soins de qualité.

En résumé, toute cette planification se fonde sur les droits et les besoins des utilisateurs, y compris linguistiques, et c'est ce dont une prestation de qualité doit nécessairement tenir compte : des mesures et des politiques pour répondre aux droits et aux besoins de tous les utilisateurs.

ARANTZA LEKUONA ZABALA

- GÉRANTE DE KABIA -

La mission de Kabia est d'offrir une prise en charge globale et personnalisée aux usagers des maisons de retraite et des centres d'accueil de jour pour personnes âgées ;

il est pour ce faire essentiel de répondre à leurs besoins et de garantir leurs droits.

Pour atteindre cet objectif, les politiques de Kabia se concentrent sur la qualité des soins et l'attention portée aux personnes, ce qui ne peut être compris sans tenir compte de l'égalité linguistique.

Pour de nombreux usagers, il est essentiel de recevoir les soins dont ils ont besoin dans leur première langue, qui est souvent le basque.

Conclusions

La langue est pleinement associée aux besoins, aux droits et à la prise en charge des usagers. La langue est donc une variable qui doit être placée au centre du modèle de gestion. Un contexte linguistique favorable offre une aide et des avantages aux utilisateurs, puisque le fait de pouvoir communiquer dans la langue de leur choix les fera se sentir plus en sécurité, plus à l'aise, plus calmes, plus sains, plus satisfaits au niveau affectif...

COMMUNICATION ET BESOINS

Les besoins des utilisateurs de Kabia sont très variés et la communication est l'un des plus importants.

La communication est essentielle pour répondre aux besoins des utilisateurs et pour maintenir une vie aussi saine que possible. La communication est donc une variable très importante dans le processus de soins, tout comme la langue par conséquent.

GARANTIE LINGUISTIQUE

Pour de nombreuses personnes âgées, le moyen le plus naturel et le plus efficace est de parler basque. Ils utilisent cette langue pour communiquer, non seulement pour tisser des liens sociaux avec les autres usagers, mais aussi pour parler au personnel soignant, aux infirmières et aux autres professionnels. Par conséquent, Kabia doit garantir que les utilisateurs ont la possibilité d'utiliser la langue dont ils ont besoin.

Dans le cas de personnes ayant de bonnes compétences cognitives et communicatives, la possibilité de s'exprimer dans leur propre langue et de répondre efficacement à toutes les situations de la vie quotidienne aura un impact positif sur leur santé. Cela impactera leur estime de soi, leur vie sociale, leurs relations avec les soignants..., et il est vital de satisfaire tous ces aspects pour avoir une vie digne et de qualité.

Dans le cas des personnes dont les capacités de communication sont altérées, le langage peut être une variable clé pour établir un diagnostic précoce de la situation des usagers et pour pouvoir leur offrir les soins personnalisés dont ils ont besoin.

Ce n'est donc pas un hasard si Kabia a également placé la variable linguistique au centre de ses politiques. La gestion des langues est directement liée à la qualité et à l'attention centrée sur les personnes et il est donc stratégique de procéder à une gestion appropriée de la politique linguistique puisque ces actions auront un impact positif sur la prestation du service. En ce sens, le fait d'offrir le service en basque procure des avantages à court et à long terme aux usagers bascophones

puisque leurs besoins linguistiques sont garantis ; ils peuvent également dépasser les conséquences négatives et les barrières dérivant de la langue.

En résumé, la gestion linguistique effectuée dans les maisons de retraite est directement liée à la sécurité, à la dignité et aux bons soins des usagers, de sorte que la variable linguistique doit être placée au centre de l'organisme comme une ligne transversale qui inclut tous les domaines. Des soins de qualité et un modèle de soins centré sur la personne doivent inclure l'égalité linguistique.

