

Un pas en avant pour prévenir les abus envers les aînés demeurant en milieu d'hébergement

Un forum provincial réunissant divers acteurs sociaux, des chercheurs et des intervenants, issus d'organismes gouvernementaux, para-gouvernementaux, d'associations et de groupes communautaires concernés par les abus et la négligence envers les personnes âgées vivant en institution et en milieu d'hébergement s'est tenu à l'UQAM le 17 avril 2007. Les discussions avaient pour point de départ les résultats d'une collecte de données auprès d'informateurs clé réalisée dans le cadre d'un projet pan-canadien¹. Ce Forum québécois se voulait un moment privilégié de réflexion sur les approches, voire les actions, à mettre en place de façon préventive et prioritaire pour contrer les abus en contexte institutionnel.

Au terme des échanges, et compte tenu de l'importance de la question, certains participants ont décidé de partager et d'exposer, dans une déclaration commune, leur vision du problème, et les consensus qu'ils ont dégagés face aux mesures préventives à déployer au Québec.

Michèle Charpentier, professeur chercheur, École de travail social de l'UQAM, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, CSSS Cavendish – CAU

Maryse Soulières, conseillère en milieu de vie CHSLD Vigi-Santé, coordonnatrice régionale du Forum

Avec la participation de :

Marie Beaulieu, professeure chercheur, U.de Sherbrooke et Centre de recherche sur le vieillissement
Francine Cytrynbaum, ts, responsable, Service de pointe sur les abus envers les aînés, CSSS Cavendish
Francine Dufresne, présidente, Forum des citoyens aînés de Montréal
Raymond Gervais, président, Table de concertation des aînés, Capitale Nationale
Chantal Gosselin, Société Alzheimer Estrie
Martine Lecoœur, Carpe Diem et Société Alzheimer Mauricie
Constance Leduc, médiatrice, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Sophie Marchildon, commissaire à la qualité, CSSS Vaudreuil
Daphne Nahmiash, NDG Community Committee on Elder Abuse
Louis Plamondon, professeur chercheur, Réseau Internet Francophone Vieillir en Liberté (RIFVEL)
Nathalie Ross, directrice générale, Fédération québécoise des sociétés Alzheimer
Thérèse Sénécal, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
Lucie Tremblay, directrice des soins infirmiers et services cliniques, CHSLD Maimonides
Hélène Wavroch, directrice générale, Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés

¹ Le projet de recherche «A way forward, Promoting Promising Approaches to Abuse Prevention in Institutional Settings» a été initié par l'Université de Toronto (Institute for Life Course and Aging) et est subventionné par le Fonds national pour la santé de la population. Michèle Charpentier et Marie Beaulieu sont les co-chercheuses et responsables de l'étude au Québec.

Une vision commune des abus et de la négligence en milieu d'hébergement

L'abus en contexte institutionnel et d'hébergement, envers des citoyens âgés souvent très âgés et fragilisés, est un sujet tabou. Encore aujourd'hui, et malgré la reconnaissance de la violence comme problème social, les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les résidences pour personnes âgées évitent d'en parler de peur de « passer pour un milieu peu recommandable ». Il en résulte que l'étendue du problème est difficile à déterminer; elle varie aussi selon la conception de la notion d'abus. Les participants au Forum ont retenu la définition des chercheurs de l'étude canadienne, selon laquelle il y a maltraitance lorsqu'une personne en position de confiance ou d'autorité (officielle ou non), par un geste ou une omission d'agir, porte atteinte ou menace la santé, le bien-être ou la dignité d'un résident.

La maltraitance en milieu d'hébergement (violence ou négligence) revêt donc de multiples visages; elle peut être de nature physique, psychologique, financière, systémique, etc. Elle peut survenir dans des situations où le résident est en relation avec un membre du personnel ou de la direction, avec un autre résident, et même avec un membre de sa famille ou un proche. Il faut sortir de l'image réductrice et simplificatrice du « méchant préposé aux bénéficiaires »; les abus seraient généralement à mettre en lien avec un manque de connaissances, de formation et de soutien plutôt qu'avec une malveillance intentionnelle de la part du personnel. Il faut toutefois reconnaître l'existence de facteurs personnels de risque : alcoolisme, toxicomanie, épuisement. Les participants s'entendent aussi pour reconnaître que les situations rapportées dans les médias, qui concernent des abus physiques et des négligences d'une grande intensité sont relativement rares. La majorité des abus seraient beaucoup plus subtils et relèveraient plutôt d'un non-respect des droits fondamentaux des résidents au quotidien : négligence psychologique, langage infantilisant, non-respect de la liberté, rigidité des règles et des pratiques organisationnelles, usage excessif des contentions physiques et chimiques, etc.

Conséquemment, aucun résident ni aucun milieu d'hébergement, toute catégorie et tout statut confondus, n'est à l'abri des abus; même les centres de haut niveau et qui ont une très bonne réputation vivent des situations d'abus. Tous les milieux sont à risque mais pour des raisons différentes. Les résidences privées, surtout les plus petites, se heurtent davantage à un manque de ressources financières pour répondre aux besoins grandissants de leur clientèle, de plus en plus lourde. En contrepartie, les CHSLD, dotés d'une infrastructure et d'un encadrement lourds et rigides, risquent plutôt d'être impersonnels et déshumanisants. Les politiques organisationnelles et les pratiques de gestion de ces grosses institutions sont problématiques parce qu'elles tendent à entretenir une culture de « contrôle ». Les participants s'inquiètent aussi de la vulnérabilité accrue des résidents qui ont des déficits cognitifs, surtout ceux présentant des comportements dits « perturbateurs » et qui sont isolés socialement. Enfin, les participants soulèvent l'âgisme omniprésent dans notre société et rappellent qu'à force de mettre l'accent sur les maladies et les pertes, nous en venons à voir uniquement les comportements « dérangeants », négligeant de prendre en compte la « personne » dans tout ce qu'elle a été et ce qu'elle est encore.

Des pratiques prometteuses pour prévenir les abus envers les résidents âgés

La liste des mécanismes - lois, politiques, procédures d'accréditation, codes d'éthique, systèmes de plaintes, etc. - qui sont présentement en place pour prévenir les abus envers les personnes âgées hébergées est longue. Cependant, bien que reconnaissant la nécessité de ces mesures, majoritairement de contrôle externe, les acteurs se questionnent sur leur efficacité. À leur avis, il faut revoir la philosophie de gestion et d'intervention au sein des milieux pour qu'elle fasse davantage place aux résidents et aux familles et crée un climat d'ouverture. Il faut agir en aval sur les dynamiques qui viennent freiner la prise de parole et la dénonciation des situations problématiques : la méconnaissance des recours, la peur des représailles et d'être stigmatiser en tant que « personne âgée ou famille dérangeante », la crainte de provoquer un congédiement. L'expérience d'un CHSLD de 400 résidents ayant adopté et appliquant une politique de « Tolérance zéro » face aux abus est révélatrice. Chaque fois qu'une activité de sensibilisation est organisée : « Qu'est ce que la violence ? Qu'est-ce qu'on fait quand on en voit ? », une recrudescence des plaintes est observée.

Il s'avère impérieux, voire urgent, aux yeux des participants et de tous les acteurs engagés, interrogés et côtoyés dans nos univers respectifs (de recherche, d'intervention et d'action communautaire), de mener une campagne de sensibilisation à grand déploiement pour s'attaquer à la problématique des abus envers les aînés. Il importe de faire reconnaître la violence faite aux aînés, surtout aux plus vulnérables, comme étant un problème de société. À cet égard, les campagnes sur la violence faite aux femmes sont inspirantes; elles ont agi sur les représentations dominantes et ont permis de briser le silence. Bien entendu, d'autres approches préventives restent à promouvoir : la formation de l'ensemble des personnels et un financement adéquat des milieux d'hébergement pour qu'ils puissent garantir la dispensation et l'humanisation des soins et des services.

Un pas en avant ?

Sur la base de notre lecture commune du problème des abus envers les personnes âgées demeurant en milieu d'hébergement, et de notre conviction qu'une action préventive d'envergure provinciale est primordiale, nous demandons aux instances concernées :

- 1) **de mettre en œuvre une vaste campagne de sensibilisation sur l'âgisme et la violence faite aux aînés;**
- 2) de favoriser la mise sur pied d'un programme de formation de l'ensemble des personnels des milieux d'hébergement;
- 3) d'établir un financement adéquat des milieux d'hébergement pour assurer aux personnes âgées les services qu'ils requièrent et qu'ils sont en droit de recevoir.

Nous interpellons particulièrement le ministère de la Santé et des Services sociaux et la ministre des aînés, en collaboration avec le ministère de la Justice, puisqu'il est question des droits fondamentaux des personnes âgées et de leur protection contre toute forme d'exploitation. Il faut envoyer un message clair : en tant que société, nous ne tolérons pas les abus envers les personnes âgées, sous aucune de ses manifestations. Afin d'éveiller notre vigilance et notre volonté d'intervenir, en parler constitue un premier pas essentiel.