

Faculté des sciences sociales
École de travail social
et de criminologie



Promouvoir la bientraitance des personnes âgées en milieu d'hébergement grâce à une démarche participative

Anna Andrianova, professionnelle de recherche, Université Laval

Sandra Smele, professionnelle de recherche, domaine d'expertise en Vieillissements inclusifs, diversité, santé et bien-être (IDSB), CREGÉS

Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisations de tous les acteurs concernés

Sophie Éthier, PhD, chercheure principale, Université Laval

Mélanie Couture, PhD, CIUSSS du Centre de l'Ouest-de-l'Île-de Montréal, CREGÉS

Éric Gagnon, PhD, VITAM-Centre de recherche en santé durable

François Aubry, PhD, Université du Québec en Outaouais (UQO)

Anna Andrianova, Étudiante au doctorat, coordonnatrice, Université Laval

Sandra Smele, PhD (c), professionnelle de recherche, Domaine d'expertise IDSB, CREGÉS

Anne Myrand, M. Trav. soc., auxiliaire de recherche, Université Laval

Sarita Israel, Domaine d'expertise pour Contrer la maltraitance, CREGÉS

Jeanne-Astrid Lépine, professionnelle de recherche, Université Laval

Contexte : Bientraitance au Québec

Jusqu'à très récemment, la recherche et les politiques se concentraient sur la maltraitance des personnes âgées tandis que la bientraitance n'était pas directement abordée.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 :
la bientraitance concerne « ...le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée ».

En 2018, des fonds gouvernementaux ont été mis à disposition pour la recherche qui documenterait la bientraitance des personnes âgées en CHSLD, en RI et en RPA.



Plan de la présentation

1. Objectifs de la recherche
2. Méthodologie
3. Recension des écrits
4. Description des milieux à l'étude
5. Collecte des données
6. Résultats
7. Conclusions et pistes de solution

1. Objectifs de la recherche



Objectif général

Mettre en lumière les pratiques existantes de bientraitance « ordinaire » dans les CHSLD, RI et RPA au Québec.

Objectifs spécifiques

- Approfondir notre compréhension de la bientraitance, ses formes et ses significations, ainsi que la pertinence du concept.
- Repérer les pratiques existantes de bientraitance ordinaire dans les milieux d'hébergement.
- Identifier les conditions gagnantes et les obstacles au développement des pratiques bientraitantes afin de proposer une réflexion sur la mise en place, le maintien et la valorisation de ces pratiques au sein de CHSLD, RI et RPA.
- Valoriser ces pratiques, et le personnel qui les adoptent, en mettant en oeuvre une démarche de leur mise en valeur.

2. Méthodologie

Méthodologie

Une recherche participative de nature qualitative (étude de cas multiple) inscrite dans la perspective de l'éthique du care :

l'ensemble des gestes et des paroles visant le maintien de la vie et de la dignité des personnes (et non pas uniquement les soins infirmiers et médicaux), en prêtant une attention particulière à la relation qui se noue entre la personne aidée et celle qui aide

Méthodologie : Questions de recherche

- Quelles sont les pratiques de bienveillance envers les personnes âgées dans les milieux d'hébergement au Québec ?
- Comment reconnaître et mettre en valeur ces pratiques ?

3. Recension des écrits

Recension des écrits

Étapes de la recherche documentaire	Nombre d'articles initial	Nombre de rejets	Nombre d'articles retenus
1. Recherche sur les sites internet	34	6	28
2. Essai de maîtrise sur la bientraitance des aînés (Pomar Chiquette, 2019)	1	-	1
3. Recherche documentaire dans les bases de données de revues scientifiques : Medline	27	23	4
Recherche documentaire dans les bases de données de revues scientifiques : Ageline	25	10	15
4. Bibliographie transmise par les partenaires de l'Action concertée	197	130*	67
5. Écrits supplémentaires	16	-	16
Total	300	169	131

**11 documents jugés pertinents, normalement disponibles à la bibliothèque de l'Université Laval, se sont avérés inaccessibles au moment de la recension en raison du confinement.*

4. Description des milieux à l'étude



Milieux à l'étude

3 milieux d'hébergement :

1. CHLSD de Baie-Saint-Paul
2. Maison MAVA, RI/RPA à Trois-Rivières
3. La Tourellière et les Cotonniers, RPA à Salaberry-de-Valleyfield

5. Collecte des données

Collecte des données

- Principales méthodes de collecte des données :
 - World café (n=61)
 - Cercle de bientraitance (n=19)
 - Entrevues individuelles auprès de préposées aux bénéficiaires (n=13)

Participants aux world cafés

Résident (n = 17)

Proche du résident (n = 8)

PAB (n = 10)

Bénévole (n = 2)

Infirmier/ière (n = 8)

Direction (n = 4)

Intervenant loisir/éducation (n = 4)

Entretien/cuisine (n = 8)

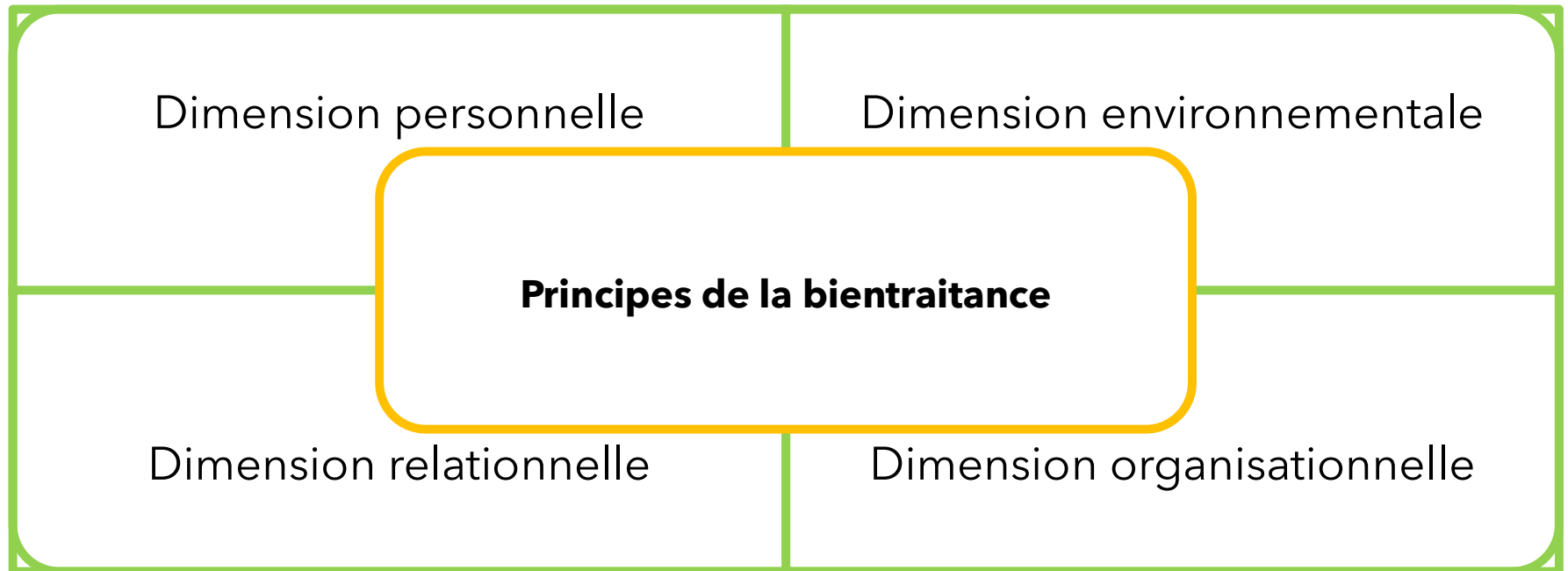
Total participants = 61

6. Résultats

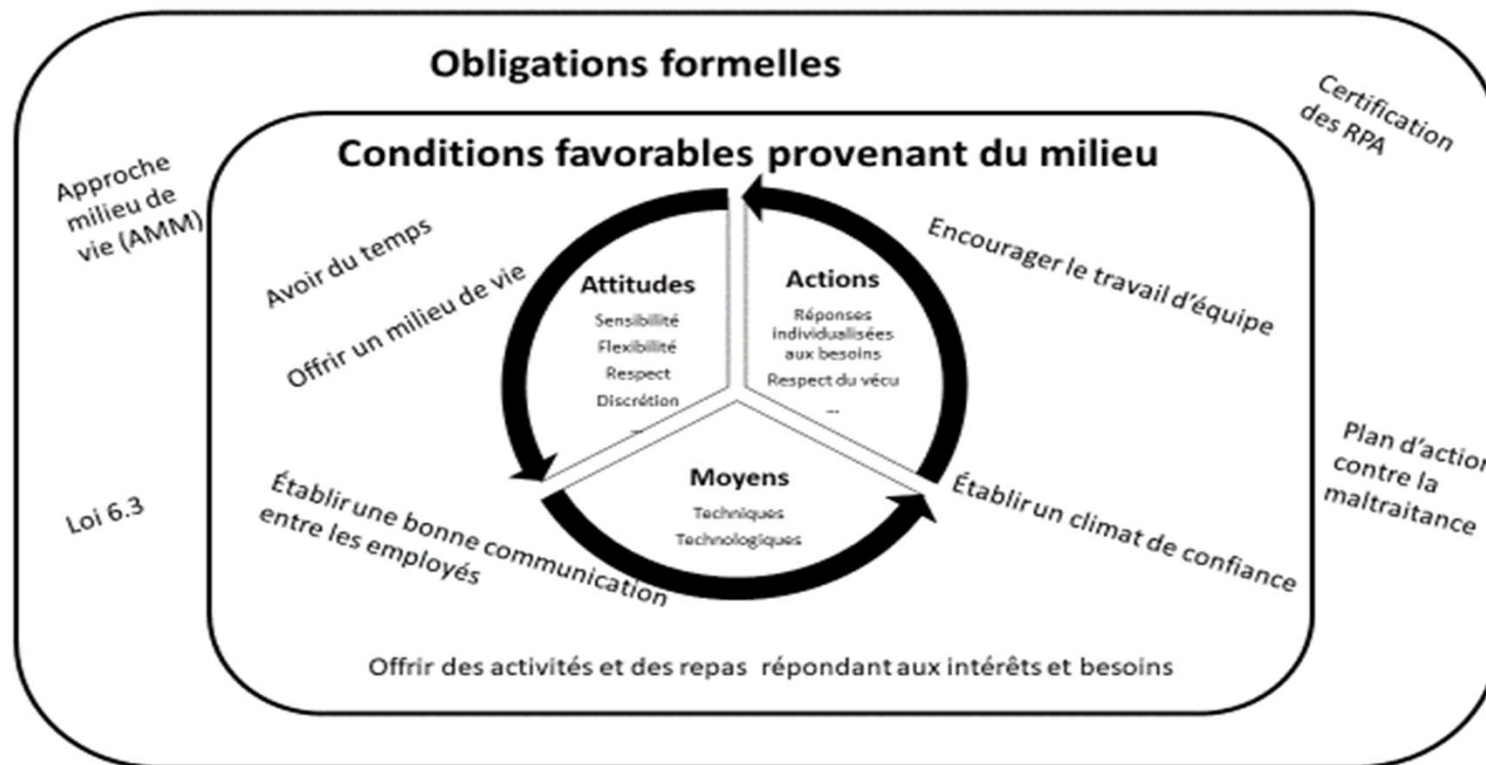
Qu'est-ce que la bientraitance en milieu d'hébergement ? (trois principes)

- 1) Considérer les aînés comme des acteurs de leur vie et non des objets de soins.
- 2) Valoriser les bonnes pratiques (plutôt que pointer la maltraitance) afin d'encourager le dialogue et susciter l'adhésion des acteurs des milieux de soins.
- 3) Travailler en concertation pour que les multiples dimensions du soin, impliquant de nombreuses personnes, sur une période prolongée, concourent aux mêmes objectifs.

Principes et dimensions de la bientraitance



Qu'est-ce que la bientraitance en milieu d'hébergement ? (définition formulée par les milieux)



Les pratiques existantes de bientraitance

Initiatives individuelles

Ce que ça procure, apporte ou favorise

Chercher le plus possible une réponse aux demandes spécifiques

- Connaissance des préférences
- Compréhension des besoins
- Respect des goûts et des préférences
- Amélioration du confort
- Amélioration de la qualité de vie

Humour

- Meilleure communication
- Maintien de bonnes relations
- Intégration sociale
- Diminution de l'anxiété
- Amélioration de la qualité de vie

Soigner la beauté des personnes

- Renforcement de la dignité
- Connaissance des préférences
- Respect des préférences
- Intégration sociale
- Compréhension des besoins

Les pratiques existantes de bientraitance

Pratiques organisationnelles

Ce que ça procure, apporte ou favorise

Parrainage entre un préposé et un résident

- Intégration et adaptation au milieu de vie
- Connaissance des préférences
- Respect des différences
- Inclusion sociale

Implication des résidents dans des activités (ex. distribuer les journaux, organiser les activités)

- Connaissance et respect des goûts et des préférences
- Reconnaissance et valorisation des capacités résiduelles
- Respect de l'autonomie
- Maintien de bonnes relations
- Participation sociale

Fiche de préférences à l'arrivée

- Connaissance et respect des goûts et des préférences
- Reconnaissance des capacités
- Meilleure communication
- Compréhension de leurs besoins
- Respect de l'autonomie
- Amélioration du confort et de l'intégration au milieu

Quelles sont les conditions gagnantes au développement de ces pratiques ?

La direction

- L'ouverture aux suggestions/changements
- La gestion efficace des horaires
- La réceptivité face aux suggestions
- La reconnaissance des gestes bienveillants du personnel

Les résidents

- La bienveillance envers le personnel
- La volonté de s'intégrer
- La coopération avec le personnel
- L'accès à des vêtements adaptés pour l'autonomie

L'environnement

- Le petit milieu
- L'environnement adapté : matériel adapté disponible, accès facile et rapide à la médication
- L'environnement propre et spacieux
- L'utilisation de la musique pendant les heures de repas

Le travail en équipe (résident, personnel et famille)

- La partage et la transmission d'informations
- La communication : parler pour régler un problème
- La recherche d'aide d'un collègue
- L'entraide entre préposés afin de mieux répondre aux besoins
- L'entraide entre les résidents et le personnel

*La bienveillance « c'est une direction qui traite bien ses employés. Ça va paraître : notre rendement est meilleur, les résidents vont le sentir, les employés vont être plus contents et plus tentés d'aller travailler. C'est une roue »
(Florence, préposée aux bénéficiaires).*

Quelles sont les obstacles au développement de ces pratiques ?

L'organisation du travail

- Le cloisonnement des quarts de travail (manque de vision globale des besoins de la personne sur 24 heures, manque de concertation et de communication entre le personnel)
- Les règlements et procédures (changements fréquents, redditions de comptes excessives)
- Les règles de sécurité appliquées de manière rigide et à tous indistinctement
- Le manque de ressources (personnel, temps)

Le personnel

- Les attitudes du personnel (ne pas donner la chance aux résidents d'être autonome, ne pas respecter leur intimité et leurs biens)

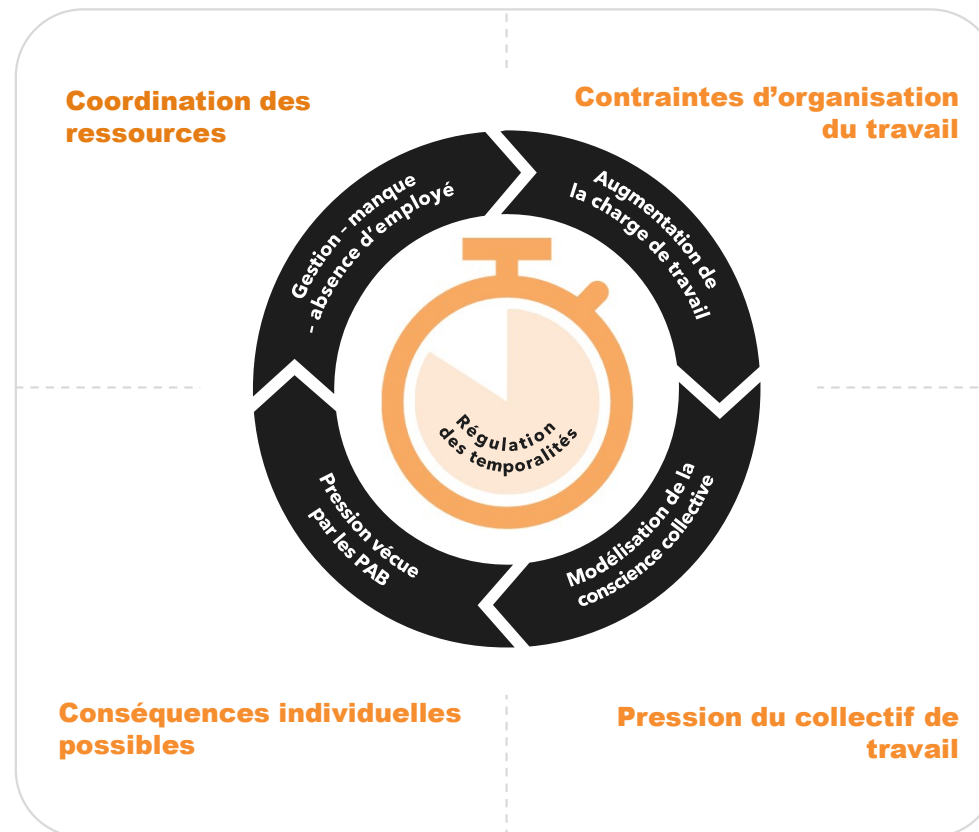
Le travail en équipe

- Le manque d'informations sur le résident (favorise les préjugés)
- Le manque de communication et de suivi des situations

Les résidents et les familles des résidents

- Les demandes particulières (préférence pour des soins H/F) et les exigences parfois nombreuses des résidents
- Les familles absentes (rend difficile la compréhension commune de la situation et des besoins des aînés)
- Le refus des familles de défrayer certains coûts pour le résident (appareil dentaire, vêtements)

Quelles sont les obstacles au développement de ces pratiques ?



Pourquoi valoriser les pratiques bientraitantes en milieu d'hébergement ?

- 1) La démarche de valorisation est simple, concrète et à la portée de tous.
- 2) Le fait de discuter ensemble (résidents, familles, personnel et gestionnaires) de la bientraitance, laisse une marge d'autonomie, de création et d'adaptation aux personnes concernées.
- 3) Le fait de se mobiliser pour choisir quelle pratique de bientraitance mettre en valeur dans son milieu contribue à valoriser ces pratiques, les personnes ainsi que le milieu.

7. Conclusions et pistes de solution

Conclusions et pistes de solution

- Continuer à discuter et à évaluer la pertinence du concept pour comprendre ce qu'il permet de mettre en évidence.
- Mettre en place les conditions favorisant des initiatives (projets) qui viennent du milieu pour prendre en compte les recommandations des personnes qui reçoivent et dispensent des soins.
- Accorder un rôle décisionnel, et continu, aux personnes âgées dans le développement des politiques et des programmes concernant l'hébergement.
- Développer une approche, comme la démarche proposée par cette recherche, permettant le repérage de pratiques bientraitantes relevant des dimensions personnelle, relationnelle, organisationnelle et environnementale.

Remerciements

Projet financé par le programme Actions concertées du
Fonds de recherche du Québec - Société et culture (FRQSC) :
2019-2021

Partenaires : Le Secrétariat aux aînés du ministère de la
Famille (Famille-SA) et le ministère de la Santé et des Services
sociaux (MSSS)