

# La bientraitance : approche, connaissances et pratiques

**Caroline Pelletier**, M.S.s. et coordonnatrice du projet de recherche DAMIA <sup>1,2,3</sup>

**Roxane Leboeuf**, M.S.s. et coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées <sup>1,2,3</sup>

**Marie Beaulieu**, Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées <sup>1,2,3</sup>

- 1) Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
- 2) Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- 3) Université de Sherbrooke

**Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD,  
17 et 18 novembre 2016**



# Remerciements au financeur

***Famille***

**Québec**



Chaire de recherche sur la maltraitance  
envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults

# Plan

- **Partie 1 : Maltraitance**
  - Définition
  - État des connaissances
- **Partie 2 : Bientraitance**
  - Définition
  - État des connaissances
- **Partie 3 : Bientraitance en action**
  - Projet Leonardo da Vinci « BENE » : un projet évalué et validé

# **Partie 1 : Maltraitance**

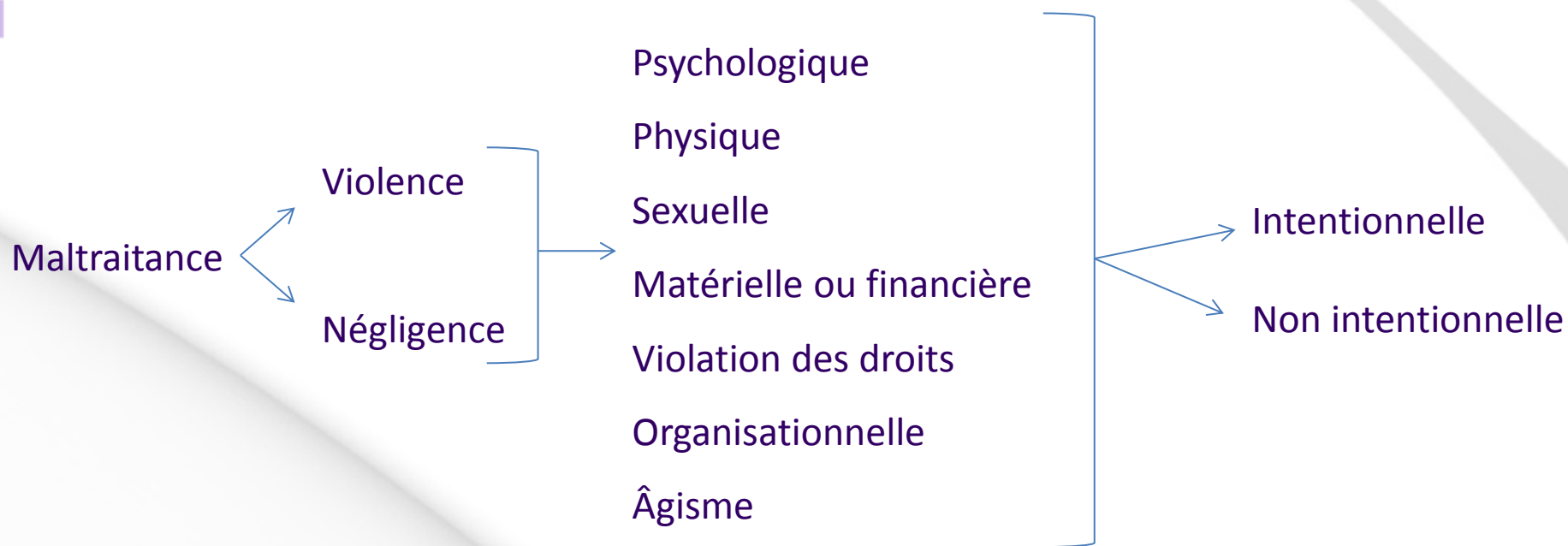
# Maltraitance : définition

Il y a maltraitance quand un geste, singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse à une personne âgée.

(Traduction libre de l'OMS, 2002 par gouvernement du Québec, 2010 p. 17).

# Maltraitance : survol des connaissances

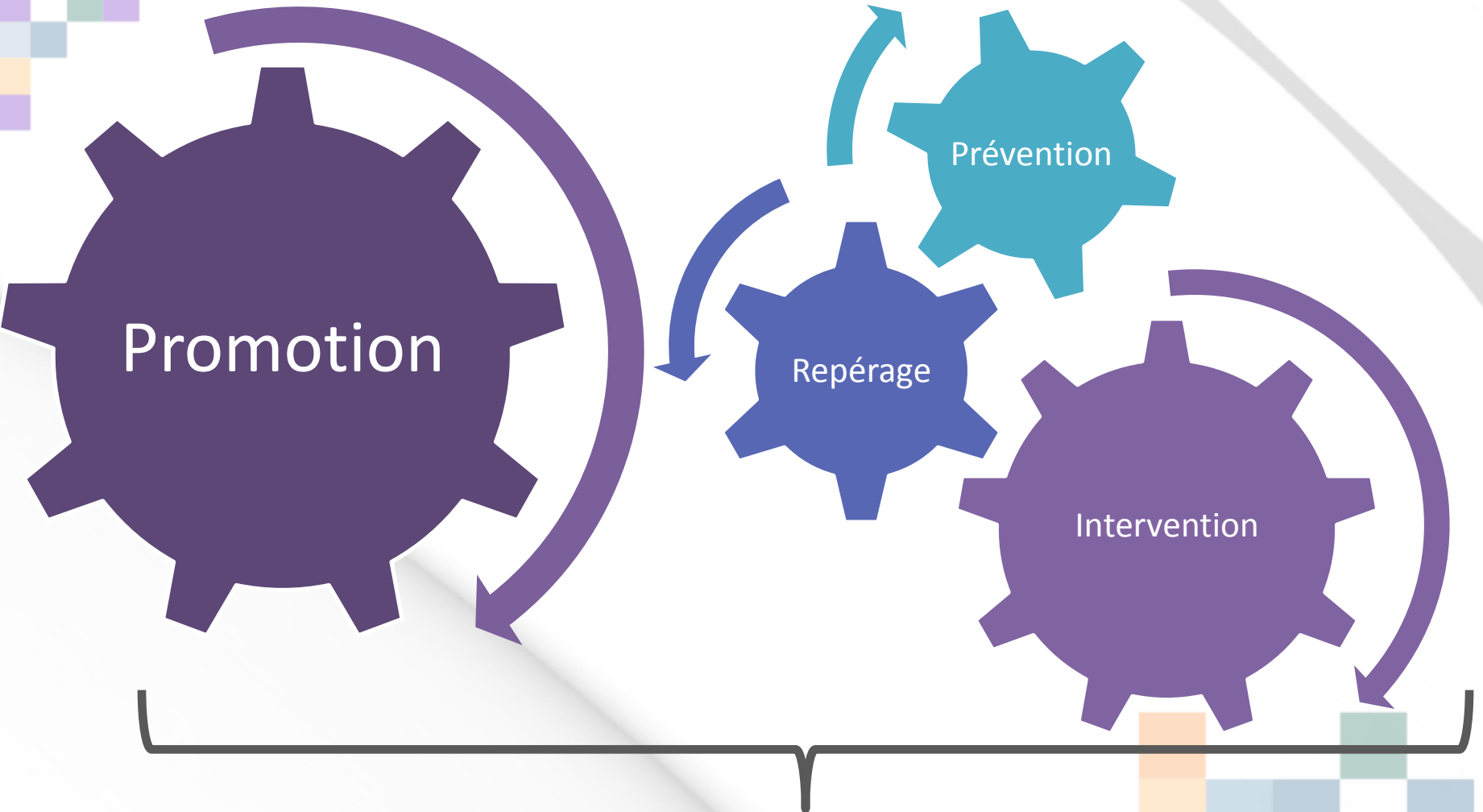
## Terminologie de la maltraitance au Québec (2016)



# Maltraitance : survol des actions

Promotion de la bientraitance

Lutte contre la maltraitance



Approches complémentaires à conjuguer

# **Partie 2 : Bientraitance**

- **Définition**
- **État des connaissances**



# Définition

- Définition de Lesuisse (2013, p. 57) :

La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ».

# État des connaissances (1)



Comportements bientraitants dans les milieux d'hébergement ayant une visée éthique:

Bientraitance

- Reconnaissance de l'autre
- Relations interpersonnelles basées sur le respect et l'acceptation de la singularité de l'autre
- Prendre soin, soutenu par les approches du care et par la sollicitude
- Accompagnement dans un souci de favoriser l'autonomie
- Empathie
- Congruence entre la pensée et les gestes des personnes
- Regard positif et inconditionnel qui permet d'accueillir l'autre sans jugement

Buissière-Dubourg (2014)

# État des connaissances (2)

## La bientraitance en milieu d'hébergement :

- Est présentée à la fois comme un **dispositif d'évaluation** et une **approche d'intervention** en matière de vieillissement.
- Permettrait l'amélioration des pratiques.
- Favorise une meilleure qualité de vie pour les intervenants :
  - Espaces de réflexion mis à leur disposition
  - Outils de travail réflexifs mis à leur disposition
  - Encadrement et soutien accrus dans la résolution des problèmes.
- La bientraitance en hébergement suppose la conjugaison de :  
(Guerdoux et Samacoits, 2011).
  - Savoirs
  - Savoir-être
  - Savoir-faire

# État des connaissances (3)

## Principes de qualité des services

- Respecter les droits de l'homme, les libertés fondamentales ainsi que la dignité humaine
- Être centré sur la personne
- Prévenir la perte d'autonomie et réadapter
- Être disponible
- Être facilement accessible
- Être financièrement abordable
- Être complet
- Être continu
- Être fondé sur les résultats et les preuves
- Être transparent
- Être attentif au genre et à la culture

(WEDO, 2010-2012)

# État des connaissances (4)

## Domaines d'action des services de qualité

- Prévenir et lutter contre la maltraitance et la négligence envers les personnes âgées
- Impliquer les personnes âgées et soutenir leur participation
- Garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et investir dans le capital humain
- Développer une infrastructure adaptée
- Développer une démarche en partenariat
- Développer une bonne gouvernance
- Développer une communication et une sensibilisation adéquates

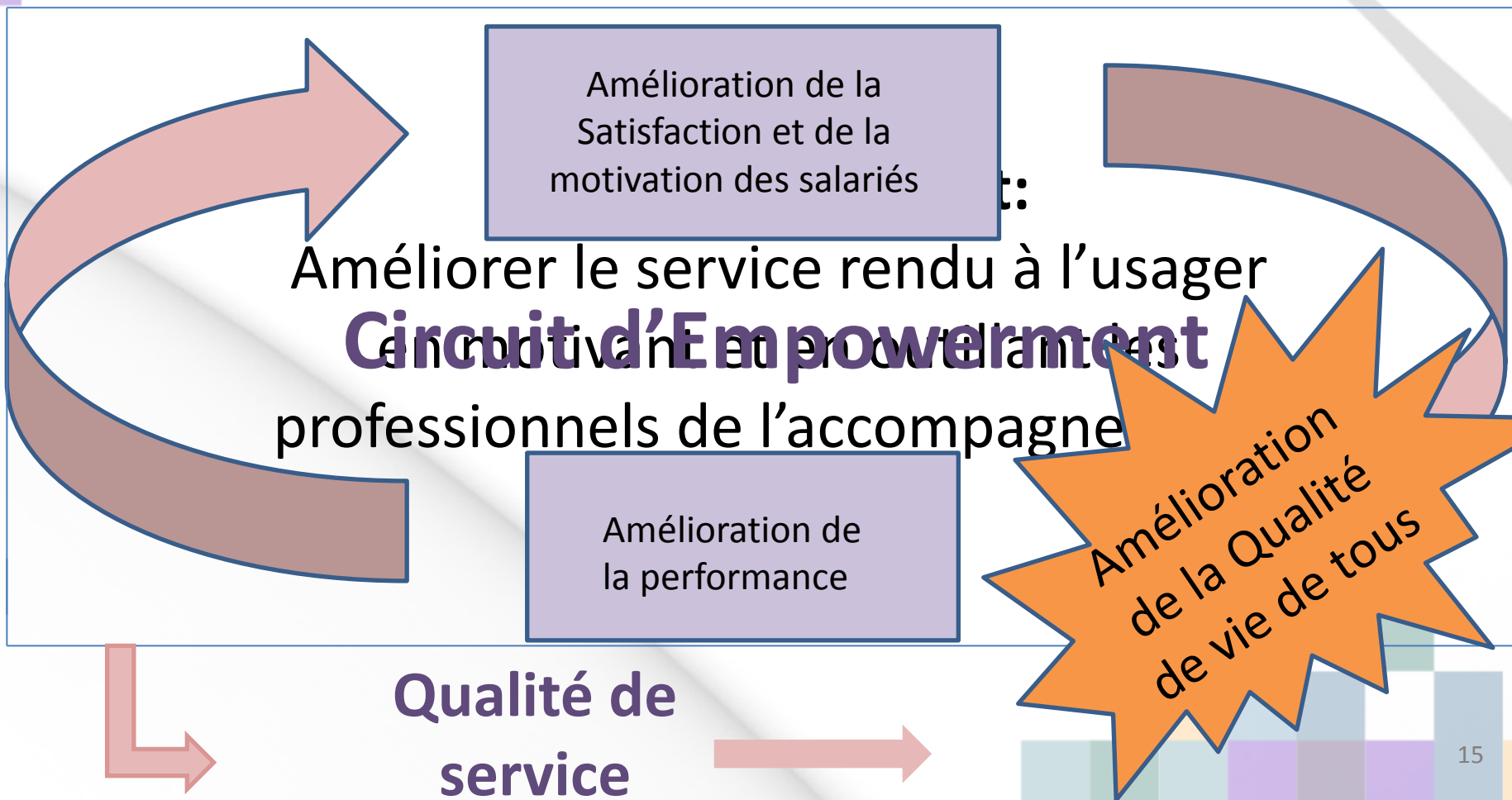
(WEDO, 2010-2012)

## **Partie 3 : Bientraitance en action**

- **Projet Leonardo da Vinci « BENE » : un projet évalué et validé**

# Projet Leonardo da Vinci « BENE » : un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.56)

Représentation de la bientraitance par les usagers en situation de handicap, leurs familles et leurs accompagnants professionnels en Europe.



# Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.60)

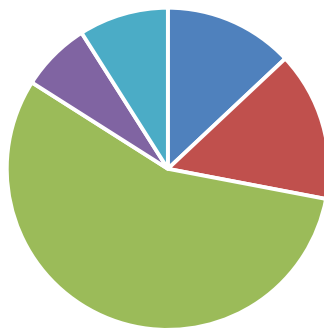
Les partenaires du projet ont focalisé leur enquête et envisagé la bientraitance sous l'angle de l'expression, de la participation, du choix et des droits humains des usagers.

La bientraitance pour les usagers



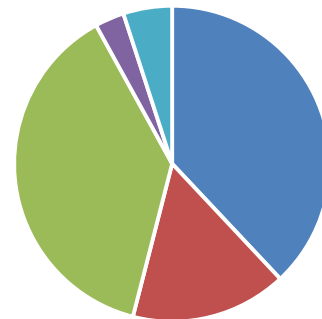
- Communication
- Projet de vie
- Accompagnement
- Fonctionnement institutionnel

La bientraitance pour les familles



- Communication
- Projet de vie
- Accompagnement
- Fonctionnement institutionnel
- Réalisation personnelle

La bientraitance pour les professionnels



- Communication
- Projet de vie
- Accompagnement
- Fonctionnement institutionnel
- Réalisation personnelle



# Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013)

## Points de vue partagés

- Culture de l'autodétermination et de l'interresponsabilité
- Bienveillance est un projet dynamique
- Bienveillance est une posture professionnelle qui s'apprend
- Évaluation de la qualité de vie de l'utilisateur est une mesure essentielle de la bienveillance

# Conclusion

# Conclusion

Bonnes pratiques en CHSLD, résidences privées et domicile

Les milieux (CHSLD) doivent être soutenus dans la promotion de la bientraitance

Existence de divers mécanismes de lutte contre la maltraitance, de mécanismes de surveillance de la qualité et de recours internes et externe au RSSSS, pour les CHSLD du Québec.

Nécessite un modèle adaptable pour chacun des CHSLD

# Exemples de bonnes pratiques spécifiques aux milieux d'hébergement

Programme de formation MobiQual pour les professionnels



Valeurs essentielles nationales pour les services de soins de longue durée



Projet «Seniors actifs: adoptez la saine attitude!» (EHLE)



Surveillance des soins de longue durée- Projet pilote sur la maltraitance des personnes âgées (MILCEA)



# Références

- Beaulieu, M. et Crevier, M. (2010). Contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées, *Gérontologie et Société*, 133 (2), 69-87.
- Beaulieu, M., Leboeuf, R., Calvé, J. avec la collaboration des membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (juin 2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Mémoire présenté par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Sherbrooke : Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. 25 p.
- Beaulieu, M. (17 juin 2015). *Lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et promouvoir la bientraitance: qu'est-ce que la recherche nous indique?* Présentation dans le cadre du Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – 4<sup>e</sup> édition.
- Boissière-Dubourg, F. (2014). *De la maltraitance à la bientraitance* (2e édition). Paris, France : Éditions Lamarre.
- Guerdoux, E., & Samacoits, P. (2011). Et si nous étions tous maltraitants?, *La Revue francophone de gériatrie et gérontologie*, 18(179), p.465-469.
- Lesuisse, C. (2013). Perception de la bientraitance par les acteurs et les bénéficiaires de la «prise en soin». Dans M. Schmitt (Eds), *Bientraitance et qualité de vie* (Chapitre 5, pp.55-77). Issy-les-Moulineaux cedex: Elsevier Masson SAS..
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, (2016). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées. 2p.
- WEDO, 2010-2012 (2012). *Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées. Principes et lignes directrices pour le bien-être et la dignité des personnes âgées* Récupéré à [http://wedo.tttt.eu/system/files/24171\\_WeDo\\_brochure\\_A4\\_48p\\_FR\\_WEB.pdf](http://wedo.tttt.eu/system/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_FR_WEB.pdf)

# Merci !

Vous pouvez contacter la Chaire et visiter son site Internet (informations en accès libre)

[www.maltraitancedesaines.com](http://www.maltraitancedesaines.com)

