

Un geste à la fois, partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD

Présentation du 14 novembre 2023
Marc Rochefort

Préambule pour mieux comprendre qui nous sommes... et remerciements aux collaborateurs

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les usagers, les bénévoles des comités des usagers et de résidents, les proches aidants, et les intervenants qui, au sein des installations, se sont engagés dans l'exploration de ces gestes de bienveillance.

Avec la participation financière du gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec ami des aînés.

Mission du RPCU

Défendre et protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et services sociaux au Québec.

Nos valeurs

- Le **respect** de nos membres, de leur mission, des usagers.
- L'**intégrité** d'une organisation fiable, digne de confiance, gouvernée par la probité et l'honnêteté.
- La **solidarité** qui est un sentiment d'aide mutuelle pour des conditions de vie équitables pour tous, le respect du droit d'autrui et de l'impartialité.
- L'**engagement** à toujours prendre le parti de l'utilisateur et des comités des usagers, et à intervenir publiquement sur les enjeux relatifs au domaine de la santé et des services sociaux.

Les fonctions légales des comités des usagers

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).

Les fonctions légales des comités de résidents

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Rappel de l'intérêt porté par le RPCU en matière de maltraitance et de bientraitance

Maltraitance envers les personnes âgées

- Le RPCU est impliqué depuis de nombreuses années dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés et dans la promotion de la bientraitance des aînés et des personnes vulnérables.
- En mars 2014, le Regroupement lançait un programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, financé par le Secrétariat aux aînés. Le projet comportait deux volets, soit la sensibilisation et la formation. Des formations et des conférences ont été données à des milliers de personnes : membres des comités des usagers et de résidents, personnes âgées et leurs proches, personnel (s) et bénévoles du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à la population en général.
- Le RPCU a fait de nombreuses interventions sur les cas de maltraitance rapportés dans les médias, ce qui l'a mené à présenter, en 2017, un mémoire lors des auditions publiques sur le projet de loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Bientraitance des personnes âgées

- Par la suite, le RPCU a mené une vaste consultation auprès des comités des usagers et de résidents sur la bientraitance des personnes âgées. Cette consultation visait à dégager un portrait de la résonance et de la portée-terrain de la définition de la bientraitance et de ses six conditions favorables énoncées dans le plan d'action 2017-2022 du gouvernement du Québec pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les résultats de cette consultation sont disponibles sur le site du Regroupement.

Autres usagers à risque de maltraitance

- D'autres usagers sont à risque de maltraitance. De ce fait, la lutte contre la maltraitance doit tenir compte des personnes qui vivent ou peuvent vivre des situations de maltraitance, dont les personnes majeures en situation de vulnérabilité, les personnes vivant avec une déficience physique ou intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ainsi que les jeunes, les personnes racisées, celles des Premières Nations et les personnes LGBTQ+.
- Puis, en 2021-2022, dans l'objectif de rendre encore plus tangible l'influence que les usagers et personnes proches aidantes peuvent avoir dans les milieux de vie que sont les CHSLD, le RPCU a poursuivi son accompagnement et la promotion de ce concept dans le cadre d'un nouveau projet financé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux.

« Un geste à la fois-partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »

Le déroulement de ce projet a été très significativement affecté par la pandémie de COVID-19 : pas moins de quatre vagues ont mis à l'épreuve les opérations de tous les CHSLD et autres milieux de vie pour personnes âgées.

Ses objectifs

- Assurer un suivi à nos consultations de 2019 qui ont permis à près de 150 comités de résidents et des usagers de réagir aux énoncés gouvernementaux concernant la définition et les six conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées;
- Encourager et faire rayonner l'amélioration continue des pratiques et documenter les bons coups en matière de bientraitance en CHSLD;
- Démontrer des pratiques et gestes concrets qui contribuent à la bientraitance des personnes âgées vivant dans des CHSLD;

Ses objectifs

- Documenter des démarches, leurs conditions de succès et les leçons apprises en implantation de pratiques/gestes, afin d'inspirer le plus grand nombre de milieux de vie dans leur processus d'amélioration continue de la bientraitance en CHSLD;
- Contribuer à soutenir et à améliorer la réputation des CHSLD dans leur communauté environnante;
- Favoriser le dialogue constructif entre les différents partenaires des milieux de vie (gestionnaires/employés/membres des comités de résidents ou des usagers/personnes proches aidantes, comités de familles, et/ou bénévoles).

Le projet

Le projet visait à implanter des gestes de bienveillance à l'égard des personnes âgées hébergées en respectant les leadership locaux et en incluant un maximum d'acteurs des milieux impliqués.

- Choix des installations
- Accord des gestionnaires pour la démarche
- Accord des membres des comités concernés

Un projet respectant une diversité de réalités opérationnelles

Portrait des installations sélectionnées :

- Le CHSLD de Saint-Casimir (Capitale-Nationale)
 - Le CHSLD Judith-Jasmin (Montréal)
 - Le CHSLD Saint-François Inc.(Capitale-Nationale)
 - L'Unité de soins de longue durée (CHSLD) associée au Kateri Memorial Hospital Center (Montréal, Communauté autochtone de Kahnawake)
- Deux installations se sont retirées en cours du processus (Montréal-Anglophone et Estrie-CHUS).

Types de milieux, statuts, lits au permis et langue

- Milieu urbain, 4 CHSLD
- Milieu en région, 2 CHSLD

- Installation faisant partie d'un établissement public, 4 CHSLD
- Installation faisant partie d'un établissement privé, 2 CHSLD

- Moins de 70 résidents, 4 installations
- De 70 à 150 résidents, 1 installation
- Plus de 150 résidents, 1 installation

- Milieu francophone, 4 CHSLD
- Milieu anglophone, 1 CHSLD
- Milieu de langue autochtone, 1 CHSLD

Critères de réalisation du projet

- Notre projet reposait sur le respect des contextes opérationnels des divers milieux de vie participants;
- La planification, l'implantation puis les ajustements des pratiques ont été sous l'autorité de comités participatifs locaux.

Voici les 10 actions ou pratiques bientraitantes implantées dans les différents centres

1. Consignation puis valorisation d'histoires de vie;
2. Soins personnels;
3. Amélioration de l'ambiance dans la salle de bains;
4. Socialisation-fréquentation de la salle à manger;
5. Amélioration des communications avec les familles;
6. Diversification des activités individuelles de loisirs;
7. Augmentation des sorties à l'extérieur;
8. Créativité inclusive;
9. Activité de stimulation de la créativité;
10. Chants pour résidents plus esseulés.

Ce que nous réserve l'avenir...

Place à l'échange et aux questions...

Merci