

À TITRE DE MEMBRE DU SOUS-COMITÉ DES PARTENAIRES NATIONAUX NON GOUVERNEMENTAUX DE RECHERCHE ET DE SUPPORT AUX PRATIQUES, L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS EN GÉRONTOLOGIE (AQIG) PRÉSENTE SA POSITION CONCERNANT LA MALTRAITANCE.

RENCONTRE DU 25 FÉVRIER 2014

SUJET :

### **La dénonciation obligatoire de la maltraitance envers les aînés en milieu d'hébergement**

La maltraitance envers toute personne est tout simplement inacceptable. Ceci étant dit, l'AQIG s'intéressant particulièrement au bien-être des aînés, se positionne pour une dénonciation obligatoire de tout abus physique et psychologique envers la personne âgée, et ce quelque soit l'abuseur et l'environnement.

Au-delà de la dénonciation, une compréhension fine de ce phénomène complexe s'avère nécessaire afin de cibler des interventions concrètes et efficaces pour prévenir et autant que possible enrayer la maltraitance. Qui dit dénonciation dit abus, quel est cet acte ou attitude fautive? Qui dit dénonciation, dit dénonciateur. Il reste à bien cerner ce qu'est la violence faite aux aînés. Elle se manifeste par le vol, la violence physique et psychologique et souvent de façon plus ou moins acéré par la voie de l'âgisme.

Une simple dénonciation ne suffit pas et surtout ne libère pas l'état et ses institutions de ses responsabilités envers cette classe de citoyens. Selon l'AQIG, la dénonciation obligatoire ne sera possible que par la combinaison d'une compréhension de la tolérance zéro maltraitance et d'actions selon trois axes : la formation des intervenants, une organisation des soins et services efficiente et une concertation et implication de tous les acteurs dont les proches, l'employeur et les instances syndicales. Succinctement, chacun de ces trois axes seront exposés et des recommandations énoncées.

D'abord, nous croyons que la formation est la clé menant à la prévention et à la dénonciation. Sans compréhension du phénomène de la maltraitance, le danger de banaliser et de minimiser l'acte ou l'attitude fautive est bien réel. En plus d'éviter ce piège, la formation permet à chacun de bien connaître son rôle et de se sentir responsable de l'assumer. Ainsi, la formation *Agir : Programme de formation pour les préposés aux bénéficiaires travaillant auprès des personnes en perte d'autonomie* fut un succès dans nos centres d'hébergement.

Compte tenu de l'importance de la formation, l'AQIIG recommande que :

- 1. Le Ministère produise un programme de formation sur la maltraitance, incluant des définitions et des gradations de gestes et d'attitudes de maltraitance, afin -d'informer, de façon identique, tous les intervenants et de supporter les établissements dans les suivis nécessaires.**
- 2. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux investisse les sommes nécessaires à une formation sur la maltraitance à l'ensemble des intervenants travaillant en hébergement.**
- 3. Sous le modèle de la formation Agir, que des agents multiplicateurs soient formés et disponibles afin de supporter leurs collègues.**

Puis, l'organisation du travail doit permettre d'appliquer les éléments d'une telle formation; ceux-ci étant conforme aux orientations ministérielles pour l'implantation d'un milieu de vie. Pour ce faire, des ressources humaines, matérielles et financières doivent permettre que ces soins et services soient de qualité et en continuité. En novembre dernier, à l'instar d'autres intervenants clés en géro-nto-gériatrie, l'AQIIG a fait parvenir au ministre Hébert, une lettre dénonçant son désir de couper parmi les effectifs infirmiers afin d'augmenter le nombre de préposés aux bénéficiaires. La lettre rappelait le faible ratio d'infirmières en CHSLD, si ce n'est leur absence complète dans l'établissement, sur certains quarts de travail.

Selon l'AQIIG, c'est bien mal comprendre le rôle primordial que jouent les infirmières en hébergement autant au niveau clinique, organisationnel que celui de garante de la qualité des soins et services. C'est ce dont nous parlons aujourd'hui, quand il est question de dénonciation de la maltraitance, et surtout de sa prévention. De plus, le statu quo quant à une formation infirmière de 2 500h de moins au Québec que dans les autres provinces canadiennes n'apporte aucun soutien ni reconnaissance au travail complexe et aux lourdes responsabilités incombant aux infirmières. Il faut reconnaître que les soins dits de longue durée ne sont pas moins complexes pour autant. Les médecins étant moins présents en milieu d'hébergement qu'en centre hospitalier, une spécialiste infirmière serait d'un grand secours et éviterait de nombreux transferts à l'urgence, réduisant les coûts humains et financiers associés. Nous sommes également préoccupées par l'impact du manque de formation et la présence limitée d'infirmières en ressource intermédiaire.

Compte tenu que l'infirmière est au cœur d'une prestation sécuritaire des soins et services, l'AQIIG recommande de :

- 1. Délaisser l'option «réduction du nombre d'infirmières en hébergement» qui favoriserait une augmentation du nombre de préposés aux bénéficiaires.**
- 2. Statuer un ratio minimum d'infirmières par quart de travail en hébergement.**
- 3. Malgré l'annonce du statu quo sur la formation infirmière et la décision d'entreprendre une analyse des tâches infirmières, l'AQIIG recommande que le Ministre se sensibilise à la réalité complexe des soins en hébergement.**

- 4. Favoriser la formation d'infirmières praticiennes et que celles-ci soient le soutien principal en CHSLD.**
- 5. Explorer le type de supervision nécessaire en ressource intermédiaire.**

Le dernier de ces trois axes d'action se centre sur les suivis post-dénonciation. En effet, après l'énoncé clair de la signification de la tolérance zéro face à la maltraitance par un programme de formation et la mise en place d'une structure organisationnelle suffisante et efficace à contrer et dénoncer la maltraitance, il faut avoir les moyens d'assurer, suite à une dénonciation, les suivis adéquats tant au niveau de l'agressé que de l'agresseur. La mission organisationnelle, les valeurs et le code d'éthique des centres d'hébergement sont des outils à bonifier afin de donner un message net et précis aux proches et au personnel. La tolérance zéro face à la maltraitance devrait s'accompagner de conséquences organisationnelles et même juridiques; sortant ainsi les actes fautifs du couvert institutionnel.

Compte tenu que les différents acteurs œuvrant et fréquentant le centre d'hébergement tiennent à promouvoir le bien-être physique et psychologique des aînés, l'AQIIG recommande que :

- 1. En plus des documents organisationnels tels la mission, les valeurs et le code d'éthique, l'organisation énonce dans un document à cet effet, l'engagement des différents acteurs, proches, employeur et partenaires syndicaux. Ils seront ainsi invités à prévenir et à dénoncer la maltraitance, mettant ainsi la protection des aînés au premier plan des tâches organisationnelles.**
- 2. Le Ministère de par l'instauration d'un programme sur la maltraitance offre les outils et les balises de suivi aux établissements.**
- 3. Selon la situation, en plus d'une mesure disciplinaire, qu'un agresseur soit dénoncé au service judiciaire comme ayant commis un acte illégal.**
- 4. Qu'un relevé de ces situations soit inclus à même le rapport de gestion des risques de chacun des centres d'hébergement.**

En résumé, l'AQIIG reconnaît l'importance de dénoncer la maltraitance des aînés, mais aussi de la prévenir par la formation, une organisation adéquate du travail et par une volonté ferme des différents acteurs de mettre fin et d'agir pour contrer la violence et supporter les victimes. Notre rôle premier étant la diffusion du savoir, ces trois axes sont pour nous intimement liés au savoir, savoir faire et savoir être. Merci de votre attention.