

LA BIEN-TRAITANCE EN MILIEU DE VIE ET DE SOINS EN TEMPS DE COVID-19 : C'ÉTAIT POSSIBLE



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Vanessa Daigle
Marie Beaulieu Ph. D.

Journées des partenaires pour contrer la maltraitance
14 novembre 2023



OBJECTIFS

- Partager les résultats d'une recherche sur les pratiques de bientraitance en habitation collective de type OBNL durant la COVID-19, et ce, en concordance avec les principes de cette approche énumérés dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (MSSS, 2022)
- Tirer des savoirs de ces pratiques pour enrichir la bientraitance en action

CONTEXTE

Peu d'études sur la bientraitance

Surtout conceptuelles

Surtout dans les milieux
de soins

On sait peu de choses sur les milieux de vie
collectifs

Le contexte de COVID-19 a amené, plus que
jamais, à se poser des questions sur les situations
de maltraitance et les pratiques de bientraitance

MÉTHODOLOGIE

- **Bourse** : Mitacs, Fondation Jasmin Roy et Sophie Desmarais
- **Devis** : étude qualitative, exploratoire, partenariale
- **Méthode de collectes de données** :
 - Mode d'investigation : entretien phénoménologique de recherche
 - Type d'entretien : en profondeur, semi-dirigé, thématiques
 - Entretiens individuels et de groupe
- **Populations** :
 - 2 résidences collectives pour personnes âgées de type OBNL (étude de cas)
 - 4 types de participants : personnes âgées résidentes, personnes proches aidantes/familles, employés/bénévoles et gestionnaires
- **Analyse** : questionnement analytique de Paillé et Mucchelli (2016).

LA BRUNANTE À RACINE

- ❖ Soutenir l'autonomie plutôt que gérer la perte d'autonomie
- ❖ Première coopérative d'habitation de solidarité au Québec
- ❖ Désir d'avoir des membres externes sur le conseil d'administration
- ❖ Employés = Préposée à l'entretien et 3 cuisiniers
- ❖ 20 logements



LA BRUNANTE À RACINE

- Création de la Brunante est le fruit d'une initiative communautaire : leadership marquant de Mariette Bombardier et Gaston Michaud
- Modèle innovant qui a trouvé écho à l'Organisation mondiale de la santé
- Grand prix canadien des coopératives en juin 2022



GRACE VILLAGE À LENNOXVILLE

• Dr. William John Klinck (1911-2005) chirurgien, homme d'église et missionnaire bénévole

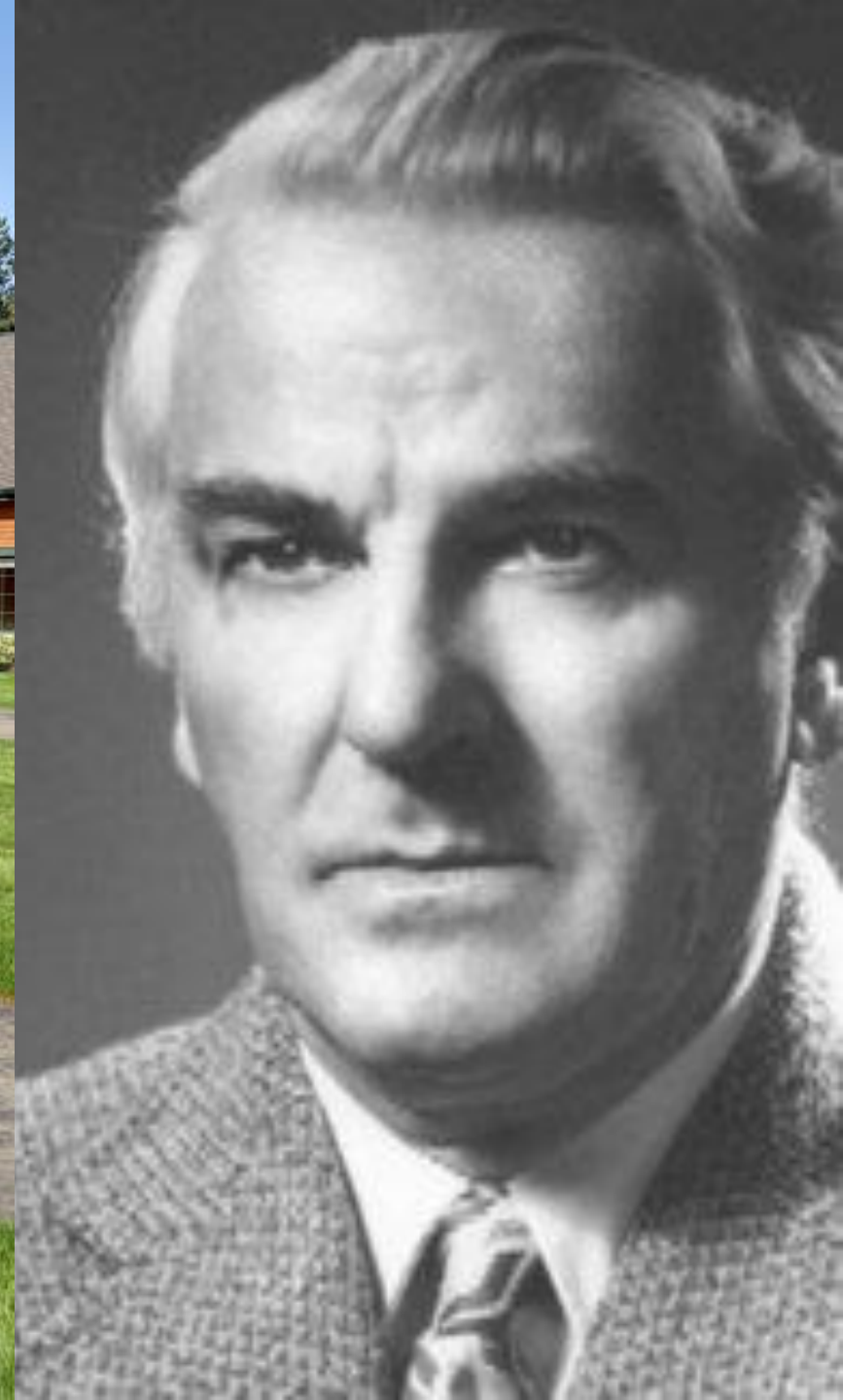
• Résidence évolutive (4 axes) (accès résidences, s.d.)

1. Vie autonome au village (100 % autonome)

2. Vie assistée au village (aide à domicile)

3. Soins infirmiers au village (soutien physique et médical)

4. Soins cognitifs au village (à la manière CHSLD)



GRACE VILLAGE À LENNOXVILLE

« Une autre chose qui est formidable, c'est qu'une fois que les gens entrent ici, ils ne se feront jamais éjecter. (...) Ils ne peuvent pas être éjectés, même les gens qui sont agressifs, qui ne sont pas gentils avec le personnel, ils s'en occupent. Ça, c'est rassurant pour une famille parce qu'on sait qu'à partir du moment... il y a des gens qui sont ici dans la section, des gens qui sont complètement autonomes, bien c'est parfait parce qu'ils peuvent être ici pendant 5, 10 ou 15 ans. (...) Ça, c'est extraordinaire parce que ce n'est pas la norme dans ces résidences-là. » (P04)



4 axes distincts selon le degré d'autonomie – 120 chambres

DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE

- «La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.
- Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.
- Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au coeur de leurs préoccupations.
- Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement. »
- *Cadre de référence : favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes (MSSS, 2023, p.3)*

LA BIEN-TRAITANCE BIEN ANCRÉE DANS LES DEUX MILIEUX

- Des organisations qui avaient à cœur le bien-être des personnes âgées de leur municipalité (services inexistantes)
- Fondées sur des valeurs de solidarité et de développement des collectivités (financement)
- La Brunante: fait appel au sentiment d'utilité, d'appartenance, de proximité et d'entraide dès l'arrivée à la résidence

« [Qu']un milieu où il y a une culture d'entraide, ça améliore l'autonomie et ça éloigne la mort. Ça éloigne la mort parce que tu es tellement bien tout entouré où le talent de chacun est mis au service des autres, c'est tellement valorisant. Nos personnes, elles sont bien, elles sont heureuses et ça se ressent ça. » (G04)

- Grace Village: transmission des valeurs collectives et spirituelles dès l'entretien d'embauche (Cégep, stage)

« Parce que c'est leur maison. Ce n'est pas votre maison, ni votre lieu de travail. C'est leur maison, et vous êtes, en quelque sorte, invités à entrer, alors vous devez respecter leur maison. » (B04, traduction)

EXPÉRIENCE SEMBLABLE MAIS DIFFÉRENTE

- 3 décès
- Soins et services de l'extérieur (coopérative de solidarité)
- Intervenante du réseau de la santé et des services sociaux
- Un des facteurs identifié comme contributeur à la propagation du virus: la forte culture d'entraide

« Moi, je l'ai attrapé à cause que j'ai été aider une madame qui était ici, qui se faisait soigner par une préposée qui, elle, elle a eu la COVID, mais elle ne le savait pas. Donc, cette madame-là, elle était en chaise roulante (...) une fois durant la nuit, elle m'appelle. Elle était assise sur son lit, mais trop au bout du lit et là, les pattes lui dépassaient au bout du lit, mais elle, elle avait la COVID. Puis, moi je me suis dit : " est-ce que j'y vais ou je n'y vais pas? " Je me suis dit : " J'y vais! " Donc, je l'ai prise par les mains et je l'ai tiré vers la tête du lit, mais j'ai attrapé la COVID. » (A03)

La Brunante

EXPÉRIENCE SEMBLABLE MAIS DIFFÉRENTE

- Modèle médical
- Aucune contamination avant la deuxième année de la pandémie
- Aucun décès lié à la COVID

« Mais comme nous étions déjà habitués à être... à devoir faire des procédures d'isolement et tout ça, nous avons simplement pensé que nous allions suivre ce mode, vous savez. Nous avons commencé à... à nous préparer, à nous préparer en quelque sorte du côté médical, nous nous sommes préparés à ce qui allait se passer. J'ai commencé à faire l'inventaire, pour voir si nous avions besoin de beaucoup d'isolement, si nous étions bien équipés pour le faire. » (B06, traduction)

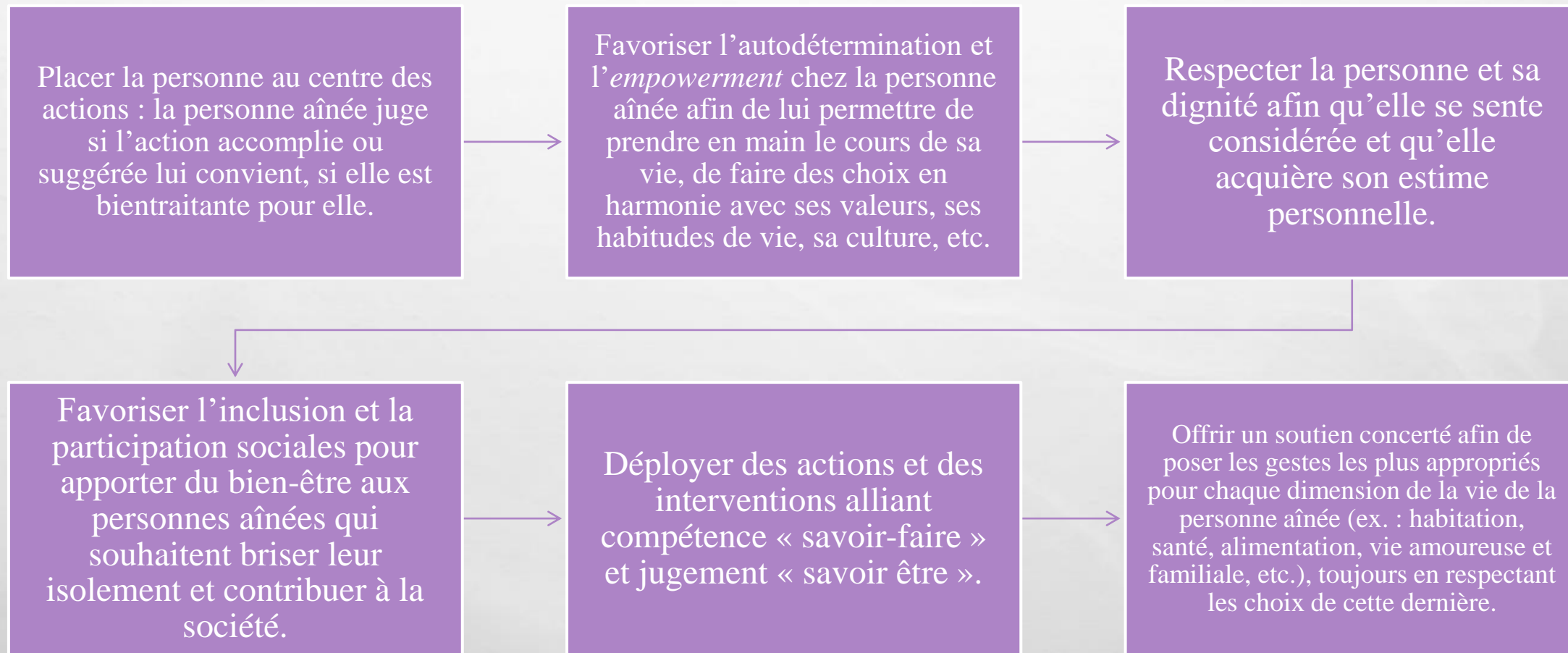
Grace Village

DÉFI DE LA BIENTRAITANCE

« Les principaux défis d'une démarche de bientraitance résident dans son application et son actualisation. Puisque la bientraitance fait principalement référence à des valeurs, à une posture ou encore à un savoir-être et un savoir-faire, elle n'est jamais acquise. Elle doit conditionner nos faits et gestes individuels et collectifs envers l'autre. Par conséquent, elle requiert une adaptation et un ajustement constants et permanents. »

Cadre de référence : Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes (MSSS, 2023, p.7)

6 PRINCIPES



**PRINCIPAUX
OBSTACLES À
MAINTENIR DES
PRATIQUES DE
BIENTRAITANCE**



PRINCIPAUX DÉFIS NOMMÉS PAR LES PARTICIPANTS

- **Surcharge de travail**

- Manque de personnel pour l'augmentation des tâches
- Épuisement du personnel et des bénévoles

« Puis, c'est du travail! La réalité, la pandémie, c'est du surplus de travail. (Soupire). Puis là, on est là : Ah non. Pas une autre chose à ajouter! » (B03)

- **Mesures imposées**

- Mesures sanitaires focalisées sur la sécurité physique
- Distanciation physique
- Distanciation sociale
 - Mise sur pause de toutes activités
 - Mise sur pause des comités (comité de résidents, comité de loisir)
 - Restrictions des visites (familles)

PRINCIPAUX DÉFIS NOMMÉS PAR LES PARTICIPANTS

- **Virus inconnu**

« Le docteur [du] CHUS m'a téléphoné quand [une résidente] était... quand ils se sont aperçus qu'elle était positive et qu'elle était en résidence. Il m'a téléphoné et m'a dit : " je te donne mon numéro privé. Tu peux m'appeler n'importe quand. " Parce que c'était la première qui l'avait à Racine. (...) » (G06)

- **Vulnérabilité de tout un chacun face au virus**

- **Craindre de faire entrer le virus à la résidence ou de l'apporter chez soi**

« J'ai dit : "Si la COVID entre, il faut que je pense à ma famille aussi". C'est mon mari qui peut être malade. Lui, il peut devenir malade de la COVID. Ça ne m'intéresse pas de donner la COVID, je resterais ici [à la résidence]. » (B03)

SOLUTIONS MISES EN PLACE PAR LES OBNL POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS IMPOSÉS PAR LA PANDÉMIE

« Je n'étais pas inquiète. Ici, je le sais qu'ils sont bien traités et G04, elle... Hey, j'ai été la première informée! Donc, elle prend soin de son monde, je n'étais pas inquiète. Puis, de toute façon, j'appelais et ils me l'auraient dit si mon père avait de quoi. Non, tout allait bien. Ça devrait être tout comme ici. » (P03)

**PLACER LA PERSONNE AU CENTRE DES ACTIONS :
LA PERSONNE AÎNÉE JUGE SI L'ACTION
ACCOMPLIE OU SUGGÉRÉE LUI CONVIENT, SI
ELLE EST BIEN TRAITANTE POUR ELLE**



L'IMPORTANCE DE LA RÉTENTION DU PERSONNEL

- Peu (pas) de critiques de la part des personnes âgées résidentes
- Permet de bien connaître les résidents (environnement familial)

«J'aime le fait que nous puissions nouer des liens avec nos résidents, parce que nous sommes avec eux parfois depuis très longtemps. C'est ce que j'aime dans une résidence privée pour aînés, car dans un hôpital, le taux de rotation est plus élevé. Alors qu'ici, je connais certains de ces résidents depuis six, sept, huit ans et on apprend vraiment à les connaître, eux et leur famille. » (B04, traduction)

- Maintien des préférences qui sont déjà intégrées dans la pratique

**FAVORISER L'AUTODÉTERMINATION ET
L'EMPOWERMENT CHEZ LA PERSONNE AÎNÉE AFIN DE
LUI PERMETTRE DE PRENDRE EN MAIN LE COURS DE SA
VIE, DE FAIRE DES CHOIX EN HARMONIE AVEC SES
VALEURS, SES HABITUDES DE VIE, SA CULTURE, ETC.**



- Principe le plus difficile à maintenir en contexte de crise sociosanitaire
- Mesures sanitaires accentuées
- Dilemme: sécurité – autonomie
- Réflexion éthique : comment encourager l'autodétermination dans un contexte de restriction sévère, surtout dans un milieu collectif ?

**RESPECTER LA PERSONNE ET SA
DIGNITÉ AFIN QU'ELLE SE SENTE
CONSIDÉRÉE ET QU'ELLE ACQUIÈRE
SON ESTIME PERSONNELLE**



CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT FAVORISANT LA DEMANDE D'AIDE

- Être à l'écoute des inquiétudes et prendre le temps

« Puis, avec les résidents, il y en a beaucoup qui ont vécu une vie d'enfer. Ils nous posaient des questions : " est-ce que c'est la même chose que le Spanish flu? " ... Ils se demandent si ça va leur arriver. Puis là, nous, on essaie d'expliquer qu'il y a des protocoles à suivre, le staff, les employés, ici : " Il faut suivre ce protocole-là pour vous protéger et nous protéger aussi. " Donc, nous, on essaie de les encourager, jour après jour, pour dire qu'on est désolé, mais... » (B03)

- Un lien de confiance qui permet de s'exprimer

«Je ne suis pas timide et je pense que la plupart des autres [résidents] ne le sont pas non plus. Lorsqu'ils veulent savoir quelque chose, ils ne sont pas trop timides pour le demander. Et si je veux dire quelque chose [au personnel], je ne suis pas trop timide pour le faire » (A04, traduction)

DISCUSSION AVEC LA SANTÉ PUBLIQUE POUR FAIRE PART DES OBSERVATIONS SUR LE TERRAIN

« Et nous autres, on s'est débattu pour faire changer certaines politiques. La santé publique n'avait pas de bon sens. Les sacs à linge descendus du deuxième avec des câbles etc. Et le fait que les gens, ils ne pouvaient pas sortir sur leur balcon. Ben là, sortir sur le balcon, il n'y a pas de danger. (...) Ça fait que là, nous autres on a gueulé là, parce que sinon les gens auraient été obligés de rester la porte fermée. » (G04)

« Puis B05 a parlé à l'infirmière de l'APR et elle a dit : " Écoutez, vous savez, c'est extrêmement difficile et dangereux [de les laisser manger seuls dans leur chambre], parce que nous avons plusieurs résidents qui pourraient s'étouffer... Nous devons les surveiller... " Les règles ont donc été modifiées et ils ont été autorisés à revenir dans la salle à manger, mais seulement deux personnes à table.» (B04, traduction)

**FAVORISER L'INCLUSION ET LA
PARTICIPATION SOCIALES POUR
APPORTER DU BIEN-ÊTRE AUX PERSONNES
AÎNÉES QUI SOUHAITENT BRISER LEUR
ISOLEMENT ET CONTRIBUER À LA
SOCIÉTÉ**



TROUVER DES MOYENS POUR MAINTENIR LE LIEN AVEC LES PROCHES

- **La construction de cubicules sécuritaires**

«Il s'agissait d'un stand près de la porte principale où les gens pouvaient entrer, rester d'un côté du plexiglas et nous rester de l'autre côté du plexiglas pour parler. Nous pouvions tous nous voir, c'est ce qui était important, juste pour pouvoir se voir en personne. » (B11, traduction)

- **Les visites virtuelles et l'accompagnement téléphonique**

«Et puis après, quand la pandémie a commencé, j'ai lancé un programme que j'appelle le programme de visites virtuelles. En gros, ça prenait une bonne partie de la journée pour être honnête, parce que c'était: « Ok, une visite virtuelle de cette personne... le résident avec ce membre de la famille et puis c'était un autre résident, OK avec ce membre de la famille. " Et tous les jours, nous avons tellement de visites virtuelles. Et nous continuons. C'est quelque chose que nous avons poursuivi... parce qu'il y a des gens qui ne peuvent pas tenir la tablette... » (B12, traduction)

« Bien, ce qu'on a fait, et on le fait toujours, internet, le Facetime, tous les soirs, on appelle notre mère. Puis, asteure, elle est tellement habituée que (rires) ça serait difficile pour elle qu'on ne le fasse plus. » (P01)

PARTICULARITÉ DE GRACE VILLAGE : L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

« Ce qui était extraordinaire ici c'est que, vu que les gens sont tous au rez-de-chaussée, on pouvait venir les voir de l'extérieur. » (P04)

« On ne pouvait pas ouvrir la fenêtre, mais on avait le droit d'être à l'extérieur de la fenêtre et de discuter à travers la vitre. C'était donc un moyen, un autre moyen de faire un Facetime... » (P06, traduction)

**DÉPLOYER DES ACTIONS ET DES
INTERVENTIONS ALLIANT
COMPÉTENCE « SAVOIR-FAIRE »
ET JUGEMENT « SAVOIR ÊTRE »**



SAVOIR-FAIRE

- **Communication directe et transparente**

- *Je peux me tromper, mais je ne pense pas qu'ailleurs les gens aient démissionné à cause de la COVID. Je pense que ce qui a aidé ici, c'est que [les gestionnaires] ont toujours été très honnêtes et qu'ils nous ont dit : " Voici la prochaine règle, c'est ce que le gouvernement veut que nous fassions. Vous savez, c'est une règle que nous appliquons en tant que résidence en plus, parce que nous voulons être en sécurité ". (B04, traduction)*

- **Formation du personnel**

«Et je pense que nous avons fait beaucoup d'efforts d'éducation à ce sujet auprès de nos employés et en particulier auprès des plus jeunes, parce que nous avons une population plus jeune qui voulait vraiment venir, alors cela faisait partie de l'éducation. Les gens ne savent même pas ce que disent les journaux sur les directives du ministère. (...) Même les gens qui étaient des bénévoles, des membres de conseils d'administration et n'étaient pas au courant des directives du ministère pour le Québec, pour la COVID, il fallait donc constamment éduquer les gens... » (B05, traduction)

SAVOIR ÊTRE

- **Bientraitance de part et d'autre pour favoriser la bientraitance des personnes âgées**

- Empathie, compassion, solidarité

«Tout le monde se sentait soutenu et il était également très important d'accorder une attention particulière aux résidents lorsqu'ils étaient dans leur chambre. J'avais mon équipe de cuisine et je leur disais...

"Assurez-vous de leur parler lorsque vous leur donnez leur nourriture." Parce qu'ils sont là toute la journée et que c'est dur pour tout le monde. » (B11, traduction)

- **Faire confiance (encourager à sortir du cadre)**

«Nous essayons d'encourager tout le monde à ne pas être là pour simplement faire un travail. Si le personnel peut apprendre à connaître la personne et ce dont elle a besoin à ce moment-là (...) parce que lorsque quelqu'un fait un effort supplémentaire, il dit à son voisin : " oh hey, ils nous aident avec ça ".

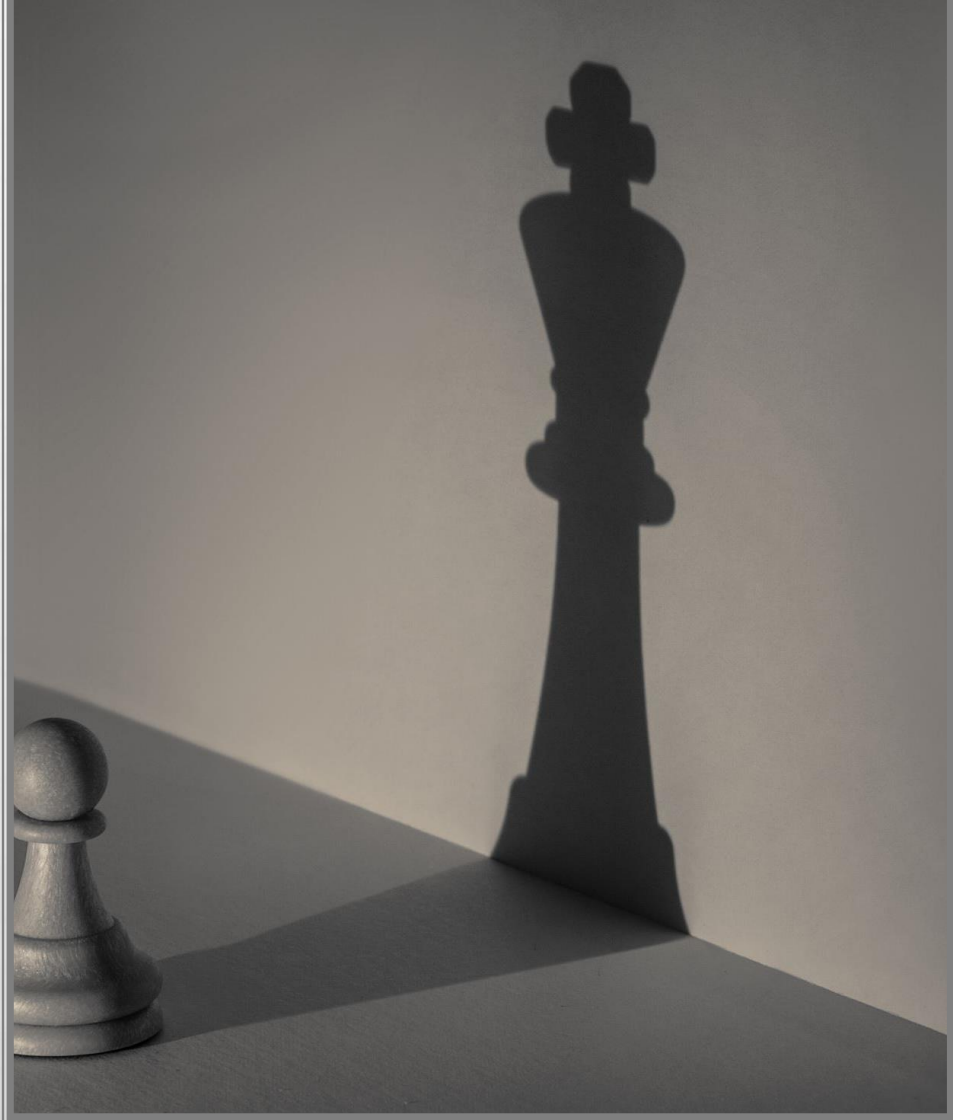
"(...) Je pense que cela contribue grandement à notre service, à notre dévouement envers eux.. » (B08, traduction)

**OFFRIR UN SOUTIEN CONCERTÉ AFIN DE
POSER LES GESTES LES PLUS APPROPRIÉS
POUR CHAQUE DIMENSION DE LA VIE DE LA
PERSONNE AÎNÉE**



MOBILISATION DU PERSONNEL, DES FAMILLES ET DE LA COMMUNAUTÉ EXTERNE

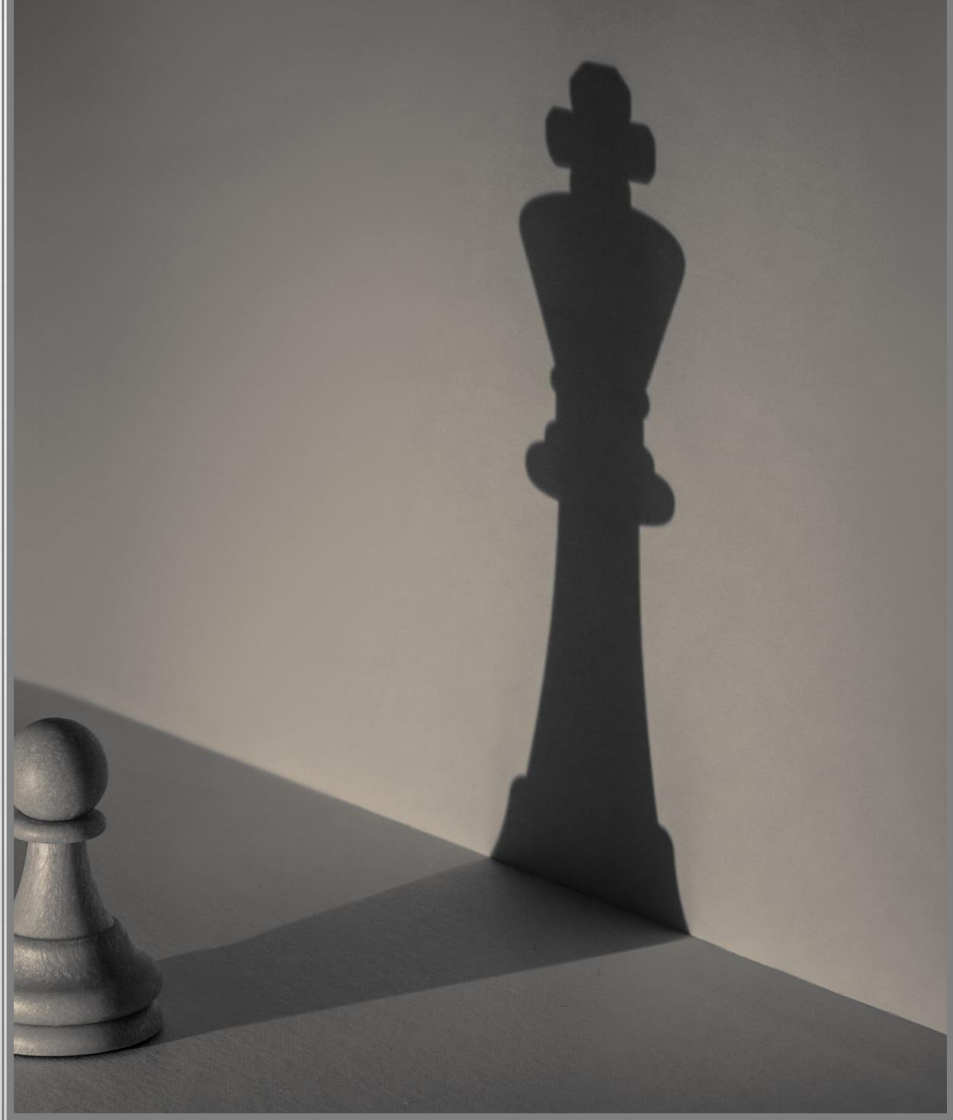
- **Soutien au personnel (Thé mobile, reconnaissance de leur travail)**
 - *«Au début de la pandémie, personne ne pouvait quitter son aile, alors nous avons organisé un 'thé mobile' avec des friandises et d'autres choses, et ce n'était pas seulement les résidents qui les recevaient, mais aussi le personnel. Nous leur disions : " Voici votre thé, votre café et votre petit biscuit, ou... " (...) C'était un peu comme un jeu d'enfant. (...) C'était un peu comme " ok, nous vous voyons, nous vous apprécions et voici un petit quelque chose pour votre journée ". "Et je pense que ce sont ces petites choses qui font parfois la différence. » (B12, traduction)*
- **Particularité des OBNL (les ressources extérieures et les familles avaient déjà l'habitude de s'impliquer)**
 - *« Il y a [cette entreprise] qui a dit " c'est le temps de Pâques, je vous donne un gros jambon pour le midi de Pâques ". Les gens d'ici ont senti de la solidarité. Et ça, c'est tellement important, cette maison-là sent l'appui. Les gens arrivent avec de la rhubarbe. Les gens arrivent avec de la nourriture ici. » (B01)*
- **Communication avec les familles**
 - *« Moi, je téléphonais tous les jours à tout le monde. J'essayais vraiment de prendre leur état d'âme, comment ils vivaient ça et comment ils se sentaient. " Est-ce que les enfants ont appelé?" Puis, si je voyais qu'ils s'ennuyaient, j'appelais les enfants. » (B01)*



POINTS SAILLANTS

- Avoir des leaders qui montrent l'exemple
 - À l'interne ou à l'externe
- Une culture bien instaurée

« Ah, moi, je pense qu'on a été privilégié d'avoir instauré cette culture d'entraide et de bienveillance avant. Parce qu'on l'avait tous dans la tête, tu sais, cette empathie, cette sympathie pour tout notre monde. Moi, je pense que c'est ça qui a fait qu'on est sorti gagnant de ça, [la pandémie], malgré les trois personnes qui sont décédées. » (G04)



POINTS SAILLANTS

Le sentiment d'appartenance du personnel et des bénévoles

« Bien, est-ce que je pouvais lâcher [les autres gestionnaires]? [...] ils étaient beaucoup plus âgés. Ils ont été présents mentalement, mais ils n'étaient pas dans la bâtisse. Ils ne sont quasiment jamais venus parce qu'eux autres, ils étaient vraiment en danger de l'attraper. Donc, c'est sûr que je ne voulais pas qu'ils viennent non plus. »
(B02)

La bientraitance n'est pas innée

Elle s'apprend

Elle s'enseigne

Elle se propage

DISCUSSION

- En quoi cet exposé résonne-t-il avec vos expériences ou observations ?
- La bientraitance déjà établie est-elle un socle essentiel à une bientraitance en contexte de crise ?
- Quelles pistes d'action vous animent dans ce que l'on a présenté ?
- Selon vous, lesquels de ces savoirs en milieu de vie collectif pour aînés de type OBNL sont-ils transposables dans d'autres milieux ?