



## La recherche sur la maltraitance envers les aînés au Québec : résumés d'articles scientifiques

### Nature et causes des situations de maltraitance envers les aînés traitées par les comités des usagers : un aperçu des manquements aux droits des usagers.

---

#### Référence

Bédard, M-È., Gagnon, É. et Beaulieu, M. (2016). Nature et causes des situations de maltraitance envers les aînés traitées par les comités des usagers : un aperçu des manquements aux droits des usagers. *Vie et vieillissement*, 13(4), 37-43.

#### Type de texte

**Format:** Article scientifique

**Contenu:** Empirique (thèse en voie d'être complétée)

#### Thèmes abordés

Maltraitance à domicile, maltraitance en hébergement, facteurs de risque, profil de la personne maltraitée, théorie compréhensive, politiques, règlements et lois, dénonciation/signalement, organisation des services, formation et maltraitance non intentionnelle.

#### But ou question de recherche

Cet article détaille les cas de maltraitance faisant échos à une non-reconnaissance des droits des usagers et qui se trouvent soumis aux comités des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Par la suite, une analyse critique des facteurs de risque favorisant l'apparition ou le maintien de ces situations de maltraitance vient s'y ajouter.

#### Problématique

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) reconnaît qu'une des fonctions majeures des comités d'usagers (CU) réside dans le fait de veiller à «défendre les droits et les intérêts collectifs» des personnes recevant des soins et des services au sein de ses établissements. Aussi, ce rôle de défense des droits est mis à contribution au plan individuel lorsque des situations de maltraitance sont rapportées.

Alors, l'étude des situations de maltraitance de type violation des droits envers les aînés soumises au comité des usagers représente un double intérêt. Tout d'abord, le CU est l'une des deux instances, avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, auprès de qui il est possible de porter plainte ou de dénoncer une situation de maltraitance de ce type. Par la suite, les CU sont un des moyens dont le Québec s'est doté pour agir contre la maltraitance, soit en termes de prévention ou en matière d'intervention. Ils jouent donc un rôle de choix dans la recherche de lutte contre la maltraitance des personnes aînées.

---

## Méthodologie

La collecte de données s'est déroulée entre le mois d'avril 2014 et celui de 2015 auprès de trois comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Les sources d'informations pour la rédaction de cette étude se regroupent en trois catégories distinctes : des entrevues avec les présidents de comité des usagers (n=6) et de membres (n=5), de multiples observations (94 heures au total) de rencontres tenues par ces trois comités et finalement une analyse de documents internes pour chacun de ces trois comités des usagers (ex. rapport annuel).

## Résultats

Après l'analyse des données, il ressort que des situations de maltraitance de type « violation des droits » s'actualisent à l'intérieur de quatre types de rapports interpersonnels : 1) ceux d'un membre du personnel à un usager, 2) les rapports entre les usagers, 3) d'un membre de la famille de l'utilisateur à l'utilisateur lui-même et 4) les rapports de l'utilisateur à un membre du personnel.

Dans le premier cas, la maltraitance se développe lorsque le membre du personnel soignant ne déploie pas tous les efforts et les actions lui permettant de répondre aux besoins de l'utilisateur. Pour ce qui est de la maltraitance entre usagers, elle se manifeste principalement dans les endroits où ceux-ci cohabitent, par exemple en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou en résidence privée. Dans ces situations de maltraitance, les tensions s'intensifient lorsque les droits de l'un sont préservés au détriment de ceux de l'autre (ex. ne pas être brimé dans ses déplacements, mais s'immiscer dans l'intimité d'un autre usager). Aussi, les rapports entre les membres de la famille et l'utilisateur peuvent déboucher sur des situations de maltraitance complexes dans lesquelles il est difficile pour le personnel de l'établissement d'amasser des faits supportant l'intervention. Il arrive aussi que les aînés maltraités par leur proche ne désirent pas dénoncer leurs enfants par peur de briser la relation ou de subir des représailles. Finalement, les usagers peuvent également commettre des gestes de maltraitements envers le personnel. Bien que l'utilisateur possède des droits, il lui incombe d'agir avec respect et considération dans ses rapports avec le personnel.

Dans un deuxième temps, des caractéristiques personnelles des employés/usagers, ainsi que des variables organisationnelles sont décrites comme des facteurs

de risque de la maltraitance envers les aînés. Ainsi, les manques d'empathie, de compréhension de l'autre et de respect envers autrui, que ce soit chez les membres du personnel ou chez les usagers, se trouvent être des éléments individuels augmentant le risque de commettre des gestes de maltraitance de part et d'autre. Au plan organisationnel, le manque de ressources financières, qui amputent les budgets de formation continue et l'embauche de personne, ainsi que l'application rigide et étroite de règles internes sont également des facteurs augmentant le risque de poser des gestes de maltraitance envers la personne des usagers ou des soignants.

## Discussion

Deux principes se dégagent à la lumière des résultats énoncés précédemment. Premièrement, les quatre types de rapport interpersonnel qui mènent parfois à des situations de maltraitance pour l'utilisateur ou pour le personnel se trouvent influencés par les facteurs de risque individuels et organisationnels abordés dans cette étude. Deuxièmement, ces caractéristiques humaines ou structurelles s'additionnent parfois pour accentuer la gravité de la situation de maltraitance.

## Conclusion

L'analyse critique des facteurs de risque favorisant l'apparition ou le maintien de ce type de maltraitance envers les personnes âgées permet de mieux saisir les éléments qui sont à leur source, de mieux les repérer et ainsi intervenir plus efficacement afin de les corriger, voire d'éviter leur répétition dans le futur ou dans l'enceinte d'autres établissements du réseau.

## Pistes pour la pratique ou la recherche

Un constat émerge suite à l'analyse des rencontres des CU et de la lecture de leurs documentations officielles quant à l'utilisation restreinte du vocable « maltraitance » pour définir les situations de violation des droits des aînés. Un questionnement subsiste concernant les raisons expliquant cette utilisation limitée de la terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées.

### Date de réalisation de la fiche :

1 mai 2017

