

Violence et négligence envers les personnes âgées dans les établissements de soins

La violence et la négligence comprennent tout acte, intentionnel ou non, de la part d'un soignant ou d'une autre personne qui cause des blessures ou des risques de blessures à une personne âgée ou encore qui compromet son bien-être ou sa sécurité.

Dans les établissements ou les centres communautaires, la violence peut survenir au cours de processus souvent intimes pendant lesquels le personnel apporte un soutien aux personnes âgées, notamment pour ce qui est de l'alimentation, de la toilette, de l'habillage, des déplacements, de la prise de médicaments ou de l'administration d'autres traitements. Dans ce type d'établissement, l'agresseur peut être un membre du personnel, un membre de la famille ou un ami. Par ailleurs, les actes de violence infligés par des membres de la famille ou des amis ne cessent pas nécessairement lorsque la personne âgée emménage dans un établissement de soins.

Parmi les exemples de violence et de négligence, on note :

- **Violence physique** – Faire un mauvais usage des médicaments, utiliser des moyens de contention physique inappropriés, secouer, infliger des traitements brutaux, pincer, alimenter de force.
- **Violence psychologique** – Injurier, s'emmurer dans le silence, proférer des menaces, infantiliser, isoler de la famille ou des amis.
- **Violence sexuelle** – Attouchements inappropriés au cours du bain, adresser des commentaires de nature sexuelle, forcer à s'exposer nu.
- **Exploitation financière** – Voler un bien personnel, encaisser un chèque qui appartient à la personne âgée, dissimuler des fonds, des biens ou des actifs.
- **Négligence** – Ne pas fournir les aliments, l'eau, les vêtements, l'abri, les médicaments, les soins d'hygiène, le confort ou la sécurité dont a besoin la personne âgée. La négligence comprend également l'abandon de la personne.
- **Violation des droits** – Retenir l'information, porter atteinte à la vie privée de la personne âgée, l'exclure d'activités sociales, restreindre le nombre d'activités.

La violence peut survenir dans divers milieux :

- centre d'hébergement ou établissement de soins de relève;
- établissement de soins prolongés;
- résidence avec assistance;
- résidence pour personnes âgées;
- foyer de soins personnels;
- centre communautaire;
- hôpital;
- centre de jour ou programme de loisirs communautaires.

Si vous n'êtes pas satisfait des soins que votre conjoint ou vous-même recevez, parlez-en à une personne de confiance.

Il y a plusieurs points à examiner afin de réduire le risque de violence dans les établissements de soins prolongés :

- **Personnel adéquat** – L'établissement ou le programme est-il doté de personnel formé et qualifié; y trouve-t-on des processus de communication qui favorisent l'homogénéité des soins; l'établissement fait-il preuve d'ouverture à l'égard des commentaires des clients et de leur famille relativement aux soins reçus et y a-t-il un processus de traitement de ces commentaires; quel est le ratio personnel-client ou personnel-résident et comment ce ratio se compare-t-il aux normes nationales; les membres du personnel semblent-ils aimer leur emploi et avoir de la fierté à effectuer leur travail?
- **Plan et structure physique de l'établissement** – Les résidents ont-ils la possibilité d'avoir un peu d'intimité et de prendre leurs propres décisions relatives aux soins et à l'environnement; l'établissement est-il en bon état; le personnel jouit-il de bonnes conditions de travail et de soutien en cas de stress ou d'épuisement professionnel; les résidents sont-ils supervisés en tout temps et vivent-ils dans un environnement sécuritaire?
- **Politiques en matière de soins** – L'établissement a-t-il mis en place des politiques visant à protéger les résidents contre des situations préjudiciables; y a-t-il des politiques permettant de gérer des situations telles que des comportements agressifs de la part de résidents; y trouve-t-on une déclaration des droits des résidents ou des clients qui leur assure de l'autonomie et leur permet de faire des choix?
- **Vulnérabilités** – L'établissement ou le programme possède-t-il des unités ou des programmes spéciaux en vue d'assurer le placement des résidents en fonction de leurs besoins (ex., des unités de soins pour résidents souffrant de démence); y a-t-il un processus par lequel le personnel connaît et comprend les besoins particuliers et les vulnérabilités de chaque résident?
- **Ressources** – L'établissement a-t-il les ressources adéquates en matière de personnel, d'entretien des immeubles, de fournitures et d'équipement en vue d'assurer le meilleur soutien et les meilleurs soins possible?

Dressez la liste de vos préoccupations et discutez-en avec la personne responsable de l'administration de l'établissement. Recherchez un établissement qui affiche des politiques de tolérance zéro à l'égard des actes de violence et qui possède des mécanismes permettant aux résidents et à la famille de transmettre leurs commentaires.

Rien n'excuse la violence : les situations ou les problèmes personnels que vivent les soignants ou les membres de la famille n'excusent pas les actes de violence envers les personnes âgées. Les problèmes constituent parfois des facteurs, mais ils ne justifient jamais la violence.



Tout le monde mérite d'être traité avec respect et dignité

Vous n'êtes pas seul – vous pouvez obtenir de l'aide

Section des services aux aînés — Protection des adultes : tél. 456-3946; sans frais 1-800-661-0408, poste 3946