



## La recherche sur la maltraitance envers les aînés au Québec :

résumés d'articles scientifiques

### Les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services et les droits et recours des personnes âgées dans les résidences privées.

---

#### Référence

Tremblay, G. (2011). Les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services et les droits et recours des personnes âgées dans les résidences privées. *Les Cahiers de Plaidoyer-Victimes*, 7. 128-134.

#### Type de texte

**Format :** Article scientifique  
**Contenu :** Réflexion

#### Thèmes abordés

Résidences privées, intervention, organisation des services, commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services, lois, droits et recours des résidents

#### But ou question de recherche

Cet article expose le rôle des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services à l'égard du respect des droits des personnes âgées vivant en résidences privées.

#### Problématique

Bien que les personnes âgées vivent à domicile dans la majorité des cas, environ 8,4 % de la population âgée demeure en résidence privée pour personnes âgées. Ces résidences s'adressent principalement aux personnes âgées dont le maintien à domicile est devenu trop exigeant, mais dont la perte d'autonomie n'est pas assez sévère pour justifier l'admission en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). Il apparaît par ailleurs qu'une personne âgée qui exerce du contrôle sur sa vie, sur ses décisions et qui défend ses droits s'adapte plus facilement à son milieu de vie et diminue les chances d'être victimisée.

#### Méthodologie

Aucune section de méthodologie n'est présentée dans cet article.

---

## Résultats

Dans le cadre de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services possèdent la compétence pour recevoir les plaintes des résidents vivant en milieu d'hébergement privé, ainsi qu'émettre des recommandations pour corriger toutes situations jugées problématiques. Leur mission première est de veiller au respect des droits des résidents et viser l'amélioration de la qualité des services.

Plus de 46 % des motifs de plaintes en résidences privées pour personnes âgées et 67 % des motifs de signalement donnant lieu à une intervention ont entraîné des mesures correctives. Les motifs de plaintes les plus fréquents sont en ordre d'importance : l'organisation du milieu et les ressources matérielles (34 %); les soins et services dispensés (25 %) et les relations interpersonnelles (22 %). Quant aux motifs de signalements les plus couramment soumis, ce sont les soins et services dispensés (47 %), l'organisation du milieu et les ressources matérielles (24 %) ainsi que les relations interpersonnelles (15 %) qui occupent les trois premiers rangs.

## Discussion

Une fois les plaintes analysées et les recommandations émises pour parer à ces manquements avérés, le commissaire s'assure qu'un suivi soit effectué auprès des résidences concernant l'application des recommandations et la mise en place des correctifs nécessaire afin de se conformer aux critères de certifications du ministère de la Santé et des Services sociaux.

## Conclusion

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services occupe un rôle essentiel concernant la reconnaissance des droits des personnes âgées vivant en résidence privée. Toutefois, il arrive que ce soit la collaboration entre diverses instances qui favorise une réelle amélioration de la situation et la reconnaissance des droits de ces personnes âgées.

## Pistes pour la pratique ou la recherche

Il reste que la stratégie la plus efficace pour éviter une victimisation des personnes âgées vivant en résidence privée se trouve dans le fait de les aider à s'approprier et à maintenir leur pouvoir d'agir et leur capacité d'autodétermination.

### Date de réalisation de la fiche :

12 août 2014

