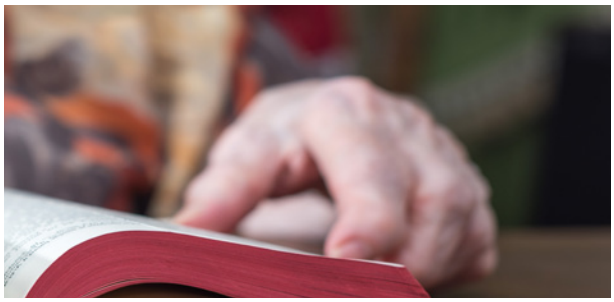
La recherche sur la maltraitance envers les aînés au Québec :

résumés d'articles scientifiques



Comment prévenir une crise? Les leçons tirées des plaintes de maltraitance au Centre de soins de longue durée Saint-Charles-Borromée.

Référence

Lalonde, C. et Roux-Dufort, C. (2012). Comment prévenir une crise? Les leçons tirées des plaintes de maltraitance au Centre de soins de longue durée Saint-Charles-Borromée. *Gestion*, *2*(37), p.72-84.

Type de texte

Format : Article scientifique
Contenu : Réflexion

Thèmes abordés

Formes de maltraitance en hébergement, facteurs de vulnérabilité, prévention, intervention et gestion de crise

But ou question de recherche

Cet article aborde les éléments pouvant mener à une crise interne et médiatique dans un établissement de soins de santé en prenant exemple sur l'événement ayant eu lieu au Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de Saint-Charles-Borromée, tout en soulevant des pistes de prévention permettant d'éviter l'arrivée d'une telle situation.

Problématique

En général, une crise gérée de façon inadéquate peut mener à l'adoption de mesures pouvant s'avérer aussi problématiques que la situation l'ayant déclenchée, tout en ne réglant pas le problème à sa source. Une crise survenue au CHSLD Saint-Charles-Borromée suite à la déposition répétée de plaintes de maltraitance envers les résidents montre à quel point une gestion de crise de type autoritaire et punitive permet à court terme de redresser une situation difficile, mais n'apporte en rien une correction et des solutions durables aux problématiques profondément ancrées dans un milieu.

Méthodologie

Un sommaire de la problématique est présenté dans un premier temps afin d'en faire l'analyse par la suite. C'est ainsi que deux sœurs d'une résidente du CHSLD en question rendaient public, en novembre 2003, un enregistrement dans lequel leur sœur vivant avec un handicap faisait l'objet de propos dégradants de la part de deux employés. Par la suite, plusieurs autres dénonciations suivirent la publication de cet enregistrement et un recours collectif fut entamé en justice par les résidents ou leurs familles.

Résultats

Il est démontré que la maltraitance en milieu de soins découle d'une dynamique complexe impliquant une panoplie d'acteurs en interaction les uns avec les autres. Cela veut dire que la personne aînée, l'équipe d'aides-soignants, l'institution elle-même et la société en générale s'y trouvent impliquées dans la majorité des cas. Quels sont les éléments en cause dans l'émergence d'une telle crise?

La création de zones de vulnérabilité à la maltraitance envers les résidents pouvant aboutir à son tour sur une situation de gestion de crise pour l'institution passe, entre autres, par les attentes élevées véhiculées par la société envers les institutions publiques comme les CHSLD. Ces attentes induisent alors sur le personnel et la direction des établissements une pression afin d'augmenter la qualité de l'accompagnement et des soins offerts aux résidents, tout en y investissant le moins de ressources financières et humaines. Ce sous-financement engendre à son tour une vulnérabilité au développement de situation de maltraitance par la création d'un climat de travail délétère entraînant une dépersonnalisation des soins ou services, tout en favorisant l'apparition d'un état d'épuisement chez le personnel. Bref, cette chaîne d'éléments explicatifs reliant entre eux les éléments humains, structurels et culturels ne justifie en rien les actes posés par les deux employés de ce CHSLD. Par contre, elle permet d'expliquer et de mieux saisir quels sont les facteurs de risques pouvant précipiter l'apparition de situations de maltraitance dans des institutions de soins au Québec.

Discussion

Le processus de gestion de crise en lui-même peut devenir un facteur supplémentaire de vulnérabilité s'il ne s'attarde qu'aux éléments périphériques du problème et non à son noyau. En agissant ainsi, la résolution de la crise en soi est évitée et les actions déployées ne portent que sur les conséquences extérieures de la crise (médiatisation, enquête externe, opinion publique) et non sur ses causes fondamentales (pression financière, dépersonnalisation de soins, etc.).

Conclusion

Afin de mieux gérer les crises à l'avenir, les établissements de santé tels que les CHSLD doivent entreprendre une démarche de développement organisationnel axée sur une culture de bienveillance, en plus d'identifier précocement et d'intervenir rapidement sur les zones de vulnérabilité à la maltraitance au sein de leur institution.

Pistes pour la pratique ou la recherche

De façon générale, les organisations publiques de tous les secteurs d'activité doivent prévenir les crises en accordant un sens aux signaux avant-coureurs de maltraitance et en effectuant une revue des incidents critiques impliquant leurs personnels et leurs bénéficiaires de façon hebdomadaire.

Date de réalisation de la fiche :
27 octobre 2014

© Marie Beaulieu