

FAVORISER LA BIEN-TRAITANCE ENVERS TOUTE PERSONNE ÂÎNÉE DANS LA COMMUNAUTÉ

PISTES DE RÉFLEXION ET REPÈRES

POUR LA PLANIFICATION DES ACTIONS



ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est accessible uniquement en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca, section Publications.

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

DÉPÔT LÉGAL – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec,

ISBN : 978-2-550-99146-5 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2024

DIRECTION DES TRAVAUX

Geneviève Landry, sous-ministre adjointe aux aînés et aux proches aidants et secrétaire aux aînés

Marie-France Hallé, directrice des programmes et partenariats aux aînés

Sabrina Marino, directrice générale du Secrétariat aux aînés

COORDINATION, RECHERCHE ET RÉDACTION

Rodrigue Gallagher, conseiller en promotion de la bientraitance

COLLABORATION

Sophie Bélanger, conseillère

Sarah Fournier, conseillère

Yves Deslauriers, conseiller

Direction générale du Secrétariat aux aînés

CONSULTATION

Nous souhaitons remercier tout particulièrement les personnes et les comités qui ont contribué aux diverses consultations et qui ont livré de précieux commentaires à l'égard du contenu de ce document.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	1
Pourquoi élaborer un outil sur la bientraitance dans la communauté ?.....	1
COMPRENDRE LA BIEN TRAITANCE ET SON APPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ	2
1. Qu'est-ce qu'on entend par « bientraitance » dans la « communauté » ?.....	2
2. Pourquoi se préoccuper de la bientraitance envers les personnes âgées ?	4
3. Quels sont les bénéfices de la bientraitance ?	5
4. Qu'est-ce qu'un environnement favorable à la bientraitance ?.....	6
PISTES DE RÉFLEXION ET REPÈRES POUR LA PLANIFICATION D' ACTIONS	8
1. Quelle place occupe la bientraitance dans votre milieu ?	8
2. Vers une culture de bientraitance : Par où commencer ?	11
QUELQUES LIENS UTILES	13
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	14

MISE EN CONTEXTE

Pourquoi élaborer un outil sur la bientraitance dans la communauté ?

Ce document découle du cadre de référence **Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes.**⁽¹⁾

La mise en place et le maintien d'un environnement bienveillant envers les personnes aînées vont au-delà des comportements individuels. La mobilisation de toute une communauté est nécessaire afin que les personnes aînées puissent évoluer dans un milieu respectueux, où une vision positive du vieillissement est mise de l'avant et où la participation de tout le monde est favorisée.

Cet outil est dédié aux différents acteurs de la communauté, dont les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC), les groupes ainsi que les intervenantes et intervenants communautaires, les organisations, les entreprises et les dispensateurs de soins et de services. Son but est de fournir des pistes de réflexion et des repères pour la planification et la mise en œuvre de pratiques bienveillantes.



COMPRENDRE LA BIENTRAITANCE ET SON APPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

1. Qu'est-ce qu'on entend par « bientraitance » dans la « communauté » ?

LA BIENTRAITANCE EST UNE APPROCHE QUI VALORISE :

- ✓ Le respect de toute personne, de ses besoins, de ses demandes et de ses choix, y compris ses refus.⁽³⁾
- ✓ L'inclusion et la participation sociale⁽³⁾, ainsi qu'une vision positive du vieillissement.

LA BIENTRAITANCE DANS LA COMMUNAUTÉ COMME DANS TOUT AUTRE MILIEU

- ✓ **s'exerce** par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations ;
- ✓ **se construit** par des interactions et par une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement ;
- ✓ **s'exprime** par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, en respectant les valeurs, la culture, les croyances, le parcours de vie et les droits et libertés des personnes.

LE TERME « COMMUNAUTÉ⁽²⁾ » DÉSIGNE ICI :

- ✓ Un quartier, une municipalité ou MRC, un lieu où l'on réside comme citoyenne et citoyen.
- ✓ Une collectivité dans laquelle une personne ou un groupe de personnes ont un ancrage, un sentiment d'appartenance.
- ✓ Un espace public où des services et des soins sont offerts par, notamment, un organisme communautaire, un commerce de proximité, une institution financière, etc.

« La bientraitance partage les mêmes fondements que la bienveillance. Toutefois, elle s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action ». ⁽⁴⁾

MISE EN SITUATION

Un groupe de personnes âgées se dirige vers une salle située dans un organisme communautaire pour assister à un récital de piano.



Agir avec bienveillance :

Les animatrices et animateurs de l'organisme communautaire dirigent le groupe vers les places assises les plus accessibles et pratiques, considérant l'âge avancé que semblent avoir les membres du groupe.

Agir avec bientraitance :

Les animatrices et animateurs de l'organisme interrogent les personnes âgées sur leurs préférences pour le choix des sièges. Certaines souhaitent s'installer le plus près possible de la sortie afin de faciliter leurs déplacements. D'autres optent pour des places un peu plus éloignées, qui permettent d'avoir une meilleure vue sur la pianiste.



2. Pourquoi se préoccuper de la bientraitance envers les personnes âgées ?

Bien que tout le monde puisse bénéficier des pratiques bientraitantes, la promotion de celles-ci auprès des personnes âgées est particulièrement indiquée, puisqu'elles sont à risque de discrimination fondée sur l'âge, d'exclusion, et de marginalisation sociale et économique. Il arrive que la dignité et les droits des personnes âgées soient entravés ou non considérés.⁽⁵⁾

Il est primordial de mettre en place des conditions permettant à ce groupe de population, aux caractéristiques et aux besoins forts diversifiés, de demeurer actif selon leur volonté, et d'être considérés par toutes et tous comme parties prenantes de la communauté.



Est-ce que votre municipalité ou MRC, organisation, regroupement ou collectivité se considère comme un milieu valorisant la bientraitance envers les personnes âgées ?

Est-ce que l'avis des personnes âgées qui utilisent vos services, qui fréquentent votre organisation ou qui vivent dans votre municipalité est pris en considération ?

3. Quels sont les bénéfices de la bientraitance ?

Les bénéfices associés aux pratiques qui favorisent l'actualisation des principes directeurs de la bientraitance (le savoir-être et le savoir-faire, la dignité, le soutien concerté, le fait de mettre la personne au centre des actions, le pouvoir d'agir et l'autodétermination, l'inclusion et la participation sociale) sont démontrés et illustrés abondamment dans la littérature. ^{(6) (6a)}

Ainsi, une communauté qui favorise la bientraitance peut, entre autres, contribuer à :

CHEZ LA PERSONNE ÂÎNÉE

Développer :

la capacité d'expression, l'implication, la participation et l'inclusion sociale, l'estime de soi, le sentiment d'utilité, la maîtrise des émotions, une attitude positive, la résolution de problèmes, le bien-être individuel et collectif, la qualité des relations sociales, le sentiment de sécurité et bien plus.



DANS LA COLLECTIVITÉ

Renforcer :

les rapprochements entre les générations, le bien-être collectif, l'entraide, le soutien social et la compassion, un sentiment de sécurité et bien plus.



DANS LES ORGANISATIONS

Accroître :

une meilleure connaissance des personnes âgées ainsi que leurs caractéristiques et leurs besoins, la valorisation du travail des prestataires de services et de soins, la créativité, l'esprit d'équipe, et bien plus.



« La bientraitance est un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition.

Elle assure une certaine vigilance et constitue un facteur additionnel de protection face à la maltraitance. »

De plus, le fait d'être accueilli avec bientraitance et d'avoir un sentiment d'appartenance envers sa communauté permet de diminuer l'isolement social et contribue au bien-être des personnes. ⁽⁷⁾

4. Qu'est-ce qu'un environnement favorable à la bientraitance ?



C'est par la promotion, la sensibilisation, la mise en œuvre de moyens et de pratiques adaptés aux diverses situations qu'il est possible de développer un contexte propice à la bientraitance. On parle alors d'environnements favorables.

Tous les membres d'une collectivité peuvent contribuer à la création d'environnements favorables et, ultimement, engendrer le changement vers une culture de bientraitance.

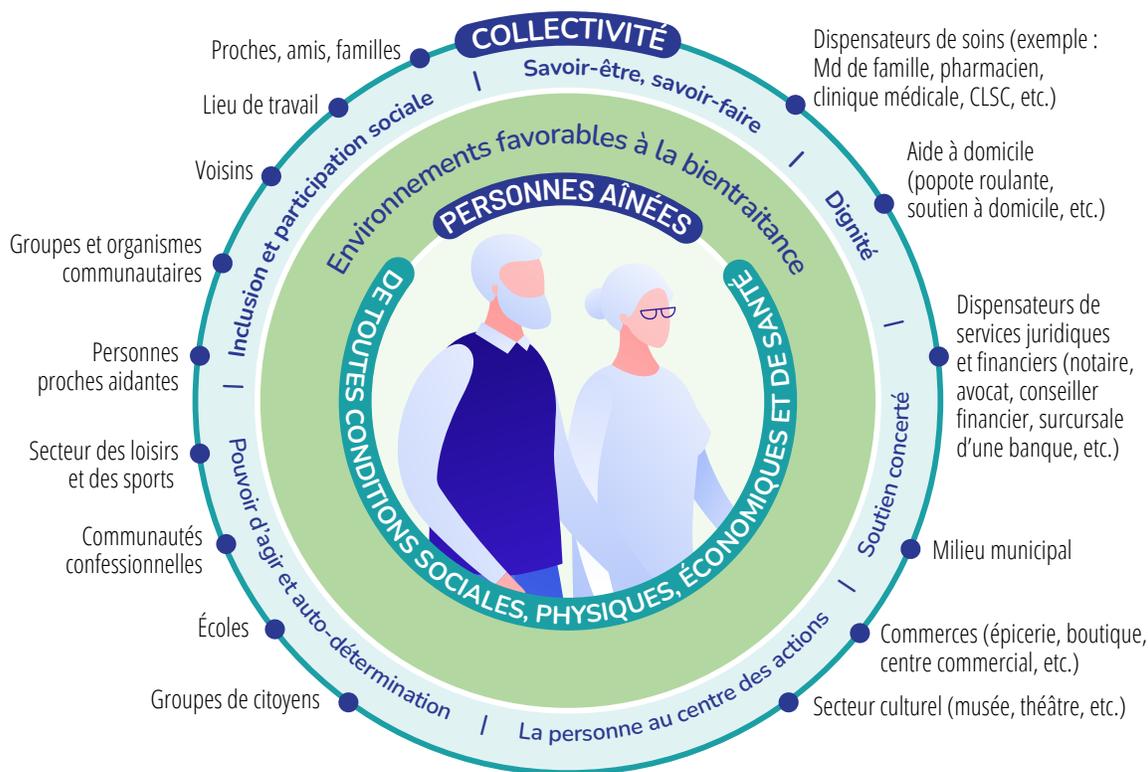
Par exemple, les institutions financières peuvent sensibiliser leurs employés à interroger les personnes âgées qu'elles accompagnent sur leurs préférences en matière de communications (appel téléphonique ou rencontre en présentiel, meilleur moment de la journée pour être contactées), tout en s'assurant d'offrir de la documentation adaptée, que ce soit sur le plan de la forme ou du contenu.

Un environnement favorable à la bientraitance envers les personnes âgées est en relation constante avec les personnes et leurs proches.



LA BIENTRAITANCE

Les six principes directeurs de la bientraitance (savoir-être et savoir-faire, dignité, soutien concerté, la personne au centre des actions, pouvoir d’agir et autodétermination ainsi qu’inclusion et participation sociale) jouent un rôle fondamental dans le développement et le maintien d’environnements favorables à la bientraitance.



À mon épicerie de quartier ce matin, le caissier a su agir rapidement auprès de ma conjointe atteinte d'Alzheimer lorsqu'elle est soudainement devenue confuse et désorientée. Il a pu la rassurer simplement en restant calme, en lui disant quelques mots réconfortants et en lui offrant son aide.

À mon institution financière, ils ont déployé plusieurs moyens pour adapter et faciliter la communication, l'accueil et l'inclusion des personnes âgées (affiches, messages téléphoniques, simplification de documents administratifs, plateforme bancaire numérique et accompagnement pour son utilisation) en prenant en compte le fait que nous ne constituons pas un groupe homogène.

À mon école secondaire, une activité a permis à tous les élèves ainsi qu'à une quarantaine de personnes âgées d'une résidence privée pour âgés du quartier de discuter de solidarité et d'équité intergénérationnelles. D'autres activités sont prévues pour le reste de l'année scolaire.

PISTES DE RÉFLEXION ET REPÈRES POUR LA PLANIFICATION D'ACTION

1. Quelle place occupe la bientraitance dans votre milieu ?



Pour être en mesure de créer des environnements favorables à la bientraitance, il est essentiel d'y réfléchir avec tous les acteurs concernés, incluant des personnes âgées, afin de se doter d'une vision commune.

Pour ce faire, la section suivante présente quelques questions pouvant aider le milieu à évaluer ses besoins concernant les conditions favorables au développement d'une culture de bientraitance ainsi qu'à la mise en place et à la définition des stratégies et des actions à déployer.

SE DOTER D'UNE VISION COMMUNE DE LA BIENTRAITANCE

Voici quelques questions pouvant contribuer à susciter une réflexion et une discussion sur la bientraitance. Il est important que toute démarche participative inclue les personnes âgées concernées.

- Qu'est-ce que la bientraitance pour la personne âgée dans son milieu, dans sa collectivité ainsi que pour le personnel d'une organisation ?
- Que fait-on déjà comme pratiques bientraitantes ?
- Quels sont les obstacles et les facilitateurs pour la promotion et la mise en œuvre de pratiques bientraitantes dans notre milieu ?
- Quels sont les besoins exprimés ou non exprimés en lien avec la bientraitance dans notre milieu ?

Le tableau ci-dessous propose des questions et des exemples liés aux actions qui favorisent la bientraitance dans votre milieu.

Votre milieu prend-il des initiatives/ dispositions pour appliquer les principes de la bientraitance, tel que :	OUI À poursuivre ! <input checked="" type="checkbox"/>	OUI À ajuster/ bonifier <input checked="" type="checkbox"/>	NON À développer /S.O. <input checked="" type="checkbox"/>	EXEMPLES
1. Agir avec savoir-être (agir de façon appropriée) et savoir-faire (compétences) bientraitants.				<ul style="list-style-type: none"> • <i>S'assurer de la compréhension de la personne aînée au sujet du service offert ou des soins à prodiguer, lui permettre de préciser ses besoins, ses demandes et ses choix. S'adresser directement à elle, notamment lorsqu'elle est accompagnée d'une personne proche aidante ou que ses capacités sont restreintes.</i>
2. Placer la personne au centre des actions.				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Maintenir une communication constante avec la personne aînée pour toute question ou choix la concernant. Ne pas présumer de ce que cette dernière souhaite ou préfère ou de ce qui serait le mieux pour elle.</i>
3. Favoriser l'auto-détermination et le pouvoir d'agir				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mettre en place des mesures qui favorisent le maintien de l'autonomie, des habitudes et de la pratique d'activités diversifiées dans la communauté.</i>
4. Respecter la personne et sa dignité				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Adapter les services en respectant les croyances et les valeurs de la personne aînée.</i>
5. Favoriser l'inclusion et la participation sociale				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Consulter les personnes aînées, s'assurer de la participation de représentantes et représentants de celles-ci dans divers comités pour que leurs besoins et avis soient considérés par les organisations de la communauté.</i>
6. Offrir un soutien concerté				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Impliquer et favoriser le partage de connaissances entre les organisations qui possèdent une expertise spécifique auprès de groupes de la population.</i>

Votre milieu prend-il des initiatives/ dispositions pour créer des environnements favorables à la bientraitance, tel que :	OUI À poursuivre ! <input checked="" type="checkbox"/>	OUI À ajuster/ bonifier <input checked="" type="checkbox"/>	NON À développer /S.O. <input checked="" type="checkbox"/>	EXEMPLES
1. Des conditions favorisant la bientraitance relationnelle et sociale des personnes âgées ?				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sensibiliser et informer afin de lutter contre les discriminations et les préjugés à l'égard des personnes âgées ainsi que pour valoriser la diversité.</i> • <i>Utiliser des moyens/outils adaptés à toutes personnes ayant des difficultés à s'exprimer verbalement dans un contexte de communication avec un dispensateur de soins ou de services (ex. : prescription médicale, contrat notarié, etc.).</i>
2. Des environnements physiques favorables à la bientraitance des personnes âgées ?				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prévoir des aménagements extérieurs sécuritaires et adaptés aux besoins diversifiés des personnes âgées (rampes d'accès, éclairage).</i>
3. Des environnements organisationnels favorables à la bientraitance des personnes âgées ?				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Instaurer tout type de soutien, de moyens et de modalités qui permettent au personnel d'une organisation et aux personnes proches aidantes d'agir avec bientraitance envers la personne âgée (formation, sensibilisation, discussion de cas, etc.).</i>

2. Vers une culture de bientraitance : *Par où commencer ?*

Il existe diverses stratégies pour contribuer à développer une culture de bientraitance envers les personnes âgées dans la communauté. Une combinaison de stratégies pourrait apporter de meilleurs résultats. Pour ce faire, il importe de discuter et de prendre des décisions de manière concertée avec les parties prenantes, incluant des représentantes et représentants de personnes âgées.

En fonction des constats dégagés à la section précédente, quelles stratégies et quels moyens semblent les plus appropriés ?



STRATÉGIES :

#1 : Information et sensibilisation.

#2 : Initiatives impliquant la participation des personnes âgées.

#3 : Pratiques favorisant la bientraitance.

STRATÉGIE #1 : <u>INFORMATION ET SENSIBILISATION</u>	STRATÉGIE #2 : <u>INITIATIVES IMPLIQUANT LA PARTICIPATION DES PERSONNES ÂÎNÉES</u>	STRATÉGIE #3 : <u>PRATIQUES FAVORISANT LA BIENTRAITANCE</u>
<p>Différentes stratégies et différents moyens peuvent être adoptés pour informer et sensibiliser à la bientraitance.</p> <ul style="list-style-type: none">• Quelle est notre intention : sensibiliser, informer, accroître les connaissances ou les compétences ?• Qui veut-on rejoindre ?• Quels messages voulons-nous transmettre ?• Quelles ressources avons-nous à notre disposition ou à notre portée (expertise interne et externe, budget, ressources matérielles et informationnelles, partenaires) ?• Quels moyens devrions-nous mettre en place (affiches, contenu web, kiosque d'information, outil de sensibilisation, etc.) et pourquoi ?	<p>La participation des personnes âgées peut contribuer à atteindre différents objectifs comme l'adaptation des pratiques ou l'identification d'actions à prioriser.</p> <ul style="list-style-type: none">• À quel besoin répond l'initiative de participation ?• Quels objectifs souhaitons-nous atteindre par cette participation ?• Quelles ressources avons-nous à notre disposition ou à notre portée (expertise interne et externe, budget, ressources matérielles et informationnelles, partenaires) ?• Comment comptons-nous soutenir cette participation ?	<p>De nombreuses initiatives peuvent être mises en place afin de favoriser l'adoption et le maintien de pratiques bientraitantes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Est-ce que certaines pratiques sont à prioriser ?• S'agit-il de nouvelles pratiques ou de pratiques que l'on souhaite bonifier ou maintenir ?• Quelles ressources avons-nous à notre disposition ou à notre portée (expertise interne et externe, budget, ressources matérielles et informationnelles, partenaires) ?• Quels éléments peuvent contribuer à l'adoption et au maintien de ces pratiques ?

QUELQUES LIENS UTILES

DOCUMENT	LIEN
Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes - Cadre de référence	https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003548/
Appropriation du cadre de référence « Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes »	https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003611/
La fierté de vieillir – Plan d'action gouvernemental 2024-2029	https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003734/
Information sur l'approche de la bientraitance - Québec.ca	https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/personnes-agees/bientraitance-pour-bien-etre-aines

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- 1 : MSSS, [*Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, Cadre de référence*](#), mars 2023.
- 2 : MSSS, [*Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, Cadre de référence*](#), mars 2023, page 21.
- 3 : MSSS, [*Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, Cadre de référence*](#), mars 2023, page 3.
- 4 : MSSS, [*Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, Cadre de référence*](#), mars 2023, page 4.
- 5 : MSSS, [*Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes, Cadre de référence*](#), mars 2023, page 6.
- 6 : GAUTHIER, SABINE, [*Recherche sur le vieillissement, Pour une société qui participe à la bientraitance*](#), site Internet Université de Sherbrooke, Section Actualité, 6 avril 2022.
- 6a : SOS EHPAD TEAM, [*Les bénéfices de la promotion de la bientraitance pour les résidents et les soignants*](#), 7 février 2023.
- 7 : MSSS, [*La fierté de vieillir - Plan d'action gouvernemental 2024-2029*](#), 2024, pages 38-39.

Santé
et Services sociaux

Québec

