

LES 6 CONDITIONS FAVORISANT LA BIEN TRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

#1

Placer la personne au centre des actions

La personne âgée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bien traitante pour elle. Utilisée tout d'abord dans le domaine de la psychologie, l'approche centrée sur la personne vise à placer celle-ci au cœur des actions, plutôt que de se centrer sur la situation à laquelle elle est confrontée. Cette approche, possiblement la condition la plus déterminante pour favoriser la bien traitance, implique que l'on tienne compte d'un certain nombre d'éléments qui peuvent influencer les besoins et les aspirations de la personne. Placer la personne âgée au centre des actions implique qu'il faut s'adapter à ses préférences et à son rythme. Cette approche nécessite aussi que l'on soit attentif aux changements dans sa vie qui sont susceptibles d'accroître sa vulnérabilité.

Voici des exemples :

- Consulter systématiquement la personne âgée pour toute question ou pour tout choix la concernant; ne pas présumer de ce que cette dernière souhaite ou préfère.
- Aménager les horaires de travail, la gestion des repas, la routine du lever et du coucher, en tenant compte des préférences de la personne âgée, dans la mesure du possible.
- Discuter avec la personne âgée de son parcours de vie, afin de mieux la connaître.
- Considérer la personne âgée dans sa globalité, ne pas s'arrêter à son âge ou à sa condition de santé. Favoriser l'autodétermination et l'empowerment de la personne âgée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.

2

Favoriser l'autodétermination et l'empowerment

L'autodétermination est la capacité d'agir de la personne et de prendre des décisions par elle-même et selon sa volonté. C'est la personne aînée qui doit décider, au meilleur de ses connaissances, du milieu de vie dans lequel elle préfère habiter, de la manière dont elle souhaite vivre et des soins et des services qu'elle veut recevoir, etc.

L'empowerment est un principe qui réfère quant à lui au « processus par lequel l'individu devient capable d'influencer l'aménagement et le cours de sa vie en prenant des décisions qui le concernent directement ou qui concernent sa communauté ». La personne aînée possède alors les forces et les compétences nécessaires ou, du moins, a le potentiel pour les acquérir, afin de prendre une décision ou d'entamer un changement.

Voici des exemples :

- Permettre à la personne de prendre ses propres décisions et les respecter, même si ces dernières heurtent nos valeurs ou ne constituent pas le meilleur choix à nos yeux.
- Consulter et impliquer la personne aînée dans toutes les décisions la concernant.
- Inclure la personne aînée dans les discussions à l'égard du choix d'un nouveau milieu de vie mieux adapté à sa condition physique.
- Informar la personne sur ses choix, ses droits, ses recours et les différentes notions juridiques, en plus de lui offrir un accompagnement.

3

Respecter la personne et sa dignité

Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle développe son estime personnelle. La Charte des droits et libertés de la personne garantit également le respect de la dignité de l'être humain et le droit à la sauvegarde de celle-ci. La dignité vise le respect de la personne, sa considération et son estime d'elle-même. Cela signifie qu'il faut respecter son individualité, sa singularité (ex. : âge, sexe, origine ethnoculturelle, orientation sexuelle, identité de genre, valeurs, etc.), ses préférences et son parcours de vie. La dignité implique également le respect de la vie intime et de la vie privée de la personne.

Voici des exemples :

- Cogner à la porte avant d'entrer, annoncer sa venue avant de se présenter au domicile de la personne.
 - Aménager les espaces de vie de manière à respecter le plus possible l'intimité.
 - Se tenir à une distance « acceptable » pour la personne âgée; cette distance peut varier d'une personne à une autre.
 - Respecter la confidentialité des propos échangés avec la personne âgée.
- Adapter les services en fonction des rituels funéraires des différentes minorités ethnoculturelles qui les sollicitent lors du décès d'un proche.

4

Favoriser l'inclusion et la participation sociales

Favoriser l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être aux personnes âgées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.

L'inclusion sociale permet à la personne de sentir qu'elle fait partie de la société et qu'elle est utile à celle-ci. Elle permet également de renforcer son sentiment d'appartenance et les liens qu'elle entretient avec les autres générations, mais aussi avec les membres de sa famille et de sa communauté. L'inclusion sociale a un impact favorable sur la qualité de vie et sur le bien-être. Elle peut en effet entraîner une augmentation des capacités sociales, diminuer le risque de maltraitance en augmentant les facteurs de protection, et exercer un effet positif sur la santé, puisque les saines habitudes de vie sont souvent favorisées par un réseau social fort.

La participation sociale consiste à prendre part à des activités de toutes sortes dans la société. Elle permettrait d'améliorer la santé et d'accroître le sentiment de bien-être.

Voici des exemples :

- Organiser une fête de voisins ou d'autres activités où il est possible de tisser des liens entre voisins de tous âges et de toutes origines.
- Aménager différents espaces de socialisation dans les divers milieux de vie des personnes âgées, par exemple, dans les salles communes.
- Mettre en place des programmes de mentorat qui permettent aux travailleurs expérimentés d'une entreprise de partager leur expertise avec les plus jeunes.
- S'assurer de l'aspect sécuritaire des bâtiments et des lieux publics de la municipalité (ex. : éclairage adéquat, lieu propre et accessible).
- Encourager le bénévolat chez les personnes âgées au sein d'organismes communautaires.

5

Intervenir avec savoir-faire et savoir-être

Déployer des actions et des interventions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).

Le savoir-faire se définit par la compétence acquise pour résoudre des problèmes pratiques dans l'exercice d'un métier ou d'une profession. Il fait référence aux connaissances, aux habiletés que développe une personne dans sa façon d'intervenir, dans sa manière d'intégrer les techniques et de déterminer le moment propice pour les utiliser.

Le savoir-être peut se définir comme étant des « compétences sociales ou relationnelles attendues. » Il se traduit par les attitudes, les comportements et la façon d'être de l'individu qui intervient. C'est la capacité à prendre une décision, à s'adapter à une situation complexe. Elle renvoie à l'attitude, à la manière d'être. L'empathie, l'ouverture d'esprit et la volonté de connaître l'autre sont autant d'habiletés de savoir-être qui peuvent aider à mieux comprendre la personne.

Exemples :

- Regarder la personne âgée en lui parlant, utiliser un ton respectueux, l'encourager à s'exprimer, être patient.
- Développer une relation professionnelle et personnalisée avec la personne âgée.
- Annoncer ce que l'on s'apprête à faire et expliquer ce que l'on fait.
- Demander à la personne comment elle souhaite être appelée, par son nom ou son prénom, et si elle souhaite être tutoyée ou vouvoyée.
- Connaître les techniques nécessaires pour déplacer la personne âgée de manière sécuritaire lors des soins.
- S'assurer que les proches aidants de personnes âgées connaissent et comprennent la maladie et les incidences que cette dernière peut avoir sur le comportement de la personne âgée

6

Offrir un soutien concerté

Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière. Un soutien concerté ou une pratique collaborative est un « processus dynamique d'interactions sous forme d'échange d'information, d'éducation et de prises de décisions ». En d'autres mots, cela signifie que les intervenants, mais aussi l'entourage de la personne âgée, doivent travailler ensemble pour offrir les meilleurs soins et services à la personne âgée, les plus adaptés à ses besoins, à sa condition et à ses choix. Ces échanges de savoirs et d'informations permettent d'assurer que les actions entreprises se font dans le respect de la singularité de la personne.

Exemples :

- S'assurer que les informations pertinentes sont communiquées entre les personnes qui ont à intervenir auprès de la personne âgée, par exemple, lors de changements de quart de travail en CHSLD.
- Soutenir l'entourage qui intervient auprès de la personne âgée, notamment les proches aidants (reconnaissance, formation, etc.).
- Effectuer le recensement des personnes en situation de vulnérabilité dans les municipalités.

Source : Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés. (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.