

CONNAISSANCE ET RESPECT DES  
DROITS DES AÎNÉS  
EN RÉSIDENCE  
ASSEMBLÉE DES PRÉSIDENTS  
2 NOVEMBRE 2011

A QUELLES CONDITIONS LA NOUVELLE  
CERTIFICATION DES RÉSIDENCE APPORTERA ELLE  
UN NIVEAU DE RÉPONSES VALABLES SUR LES  
ENJEUX DE SÉCURITÉ  
LOUIS PLAMONDON



'Association québécoise de défense des droits  
des personnes retraitées et préretraitées

# Portrait rapide

- Résidence privées pour personnes âgées 8,4%
- CHSLD publics et privés et conventionnés 3,0%
- RI-RTF 0,5%
- CHSLD non conventionnés 0,3%
- 17% des plus de 75 ans au Québec
- Moyenne d'âge à l'accueil des locataires 78 ans
- Moyenne d'âge des locataires 84 ans
- 114 321 unités MSSS, DPAPA, 10/2011 pour 2123 résidences
- 2091 avec repas, 942 assistance personnelle,  
791 soins infirmiers, 996 aide domestique, 1034 loisirs
- Gaspésie et bas St Laurent 5,000 unités pour 207 résidences



# Les profils des résidents

selon une commissaire aux plaintes

- Pour certains, vivre en résidence privée est un choix alors que pour d'autres, cette décision s'apparente davantage à une « sentence ». Pourquoi ? Les principaux intéressés avaient-ils réellement le choix compte tenu de leur état de santé ? Ont-ils été exclus de cette décision importante par des proches ou des intervenants bien intentionnés ? La résidence privée a-t-elle été choisie pour son offre de services ou davantage pour le loyer demandé en raison du budget disponible ? Sont-ils seuls ou entourés de personnes significatives ? La situation géographique de la résidence les éloigne-t-elle de leur tissu social ? Selon notre expérience, nous croyons que plus la personne âgée aura de contrôle sur sa vie et ses décisions, meilleures seront ses chances d'adaptation dans son milieu de vie et moindres ses chances de victimisation.

# Motifs d'intervention des commissaires aux plaintes

- Les soins et services dispensés représentent 47 % des motifs (l'organisation des soins et services, le non-respect
- de l'entente avec le centre de santé et de services sociaux (CSSS), la compétence technique et professionnelle, la décision clinique, la distribution de la médication) ;
- • L'organisation du milieu et les ressources matérielles pour 24% des motifs (alimentation, hygiène et salubrité,
- sécurité et protection, confort) ;
- • Les relations interpersonnelles pour 15% des motifs (communication et attitude, manque de respect, abus d'autorité



## Les indicateurs de risques dans les résidences :

- L'ALIMENTATION INADEQUATE, INSUFFISANTE DE PEU DE QUALITE,
- LES REGLES ET PROCEDURES DU MILIEU, LA SECURITE, LE CONFORT DES RESIDENTS LES COMMODITES SONT INADEQUATES
- .LES SOINS ET SERVICES DONNES PRÉSENTES DES LACUNES,
- L'ORGANISATION DES SOINS ET DES SERVICES EST DÉFICEINTES
- LA COMPETENCE TECHNIQUE ET PROFESSIONNELLE DES INTERVENANTS PRESENTE DES LACUNES
- LES RELATIONS INTERPERSONNELLES, SONT DIFFICILES L'ATTITUDE DE LA DIRECTION EST PEU EMPATHIQUE, LE MANQUE DE POLITESSE EST PRÉSENT AVEC LES RÉSIDENTS
- LES COMMUNICATIONS AVEC LES PROCHES SONT DIFFICILES

----- QUOI FAIRE FACE AUX RISQUES ? -----

L'AQDR croit que le statut de résidence devrait s'acquérir avec trois services ne comprenant pas la sécurité telle que proposée dans le règlement afin de ne pas confondre la population à cause d'un écart trop grand entre les offres de services de base

Les résidences accueillant les personnes semi-autonomes ne devraient pas répondre aux mêmes minima ; l'AQDR recommande que celles-là disposent d'au moins quatre des cinq services mentionnés dans l'avant projet de règlement.

De plus, quant à la mixité de la clientèle autonome et semi-autonome, l'AQDR recommande que, dans ces résidences, le ratio maximum de personnes semi-autonomes soit de 25% des résidents.



# MODIFICATIONS AUX CRITÈRES DE CERTIFICATION

les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne œuvrant dans une telle résidence selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la formation requise ainsi qu'aux conditions de sécurité, y incluant les antécédents judiciaires, de même que les renseignements et documents que ces personnes doivent fournir à l'exploitant de la résidence afin de lui permettre de vérifier le respect de ces conditions; ».

Inclure les administrateurs aux conditions de sécurité incluant les antécédents judiciaires

# ÉVALUATION DES CLIENTÈLES ET FACTURATION DE SERVICES

Nous affirmons que c'est la responsabilité du secteur public de procéder à l'évaluation des clientèles et elle devrait être faite par les structure publiques ou déléguée par elles à des ressources spécialisées SANS AFFILIATION AVEC LES EXPLOITANTS; les exploitants se trouvent en conflit d'intérêt dans ce rôle primordial, ce qui ouvre la voie à la facturation de services supplémentaires.

L'AQDR recommande une grille de facturation uniforme de toutes les prestations de soins ou service sur une base horaire soit établie par règlement. L'offre de soins ou services doit être recommandés par les outils d'évaluation; cet enjeu de facturation de services et soins représente l'essentiel des litiges et plaintes de familles et la plus grande source d'exploitation des résidents.



# COMITÉS MILIEU DE VIE

La composition et la fonction des comités de milieux de vie doivent être établis par règlement et non pas laissés à l'initiative des exploitants quant à la mission et la composition. Il devrait y avoir uniformité des mandats de base et règle de désignation quant à la composition, y compris la participation des représentants des familles.

Le cadre devrait s'inspirer des mandats des comités d'usagers. Des organismes d'aînés ou les CAAP (Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes) régionaux pourraient accompagner (dans le cadre d'un mandat élargi) les résidents dans la démarche de regroupement et de composition de la représentation et les règlements devraient le spécifier. Les Agences devraient avoir mandat de garantir l'intégrité de la démarche et de la mise en œuvre.

L'AQDR a démontré une expertise consolidée en matière d'implantation de comités de milieu de vie dans six régions .

# MESURES PÉNALES

Les agences auront elles les moyens juridiques et les ressources pour imposer ses sanctions dans la mesure où des coûts judiciaires pourraient y être associés ?

Les agences n'ont pas montré une volonté d'assumer un encadrement vigoureux dans le cadre de la certification, il est donc peu crédible qu'elles puissent initier des procédures de sanctions pénales. La culture des services sociaux de conciliation et de partenariat est aux antipodes de la culture du droit pénal et cette proposition apparaît peu crédible si la responsabilité des sanctions n'est pas confiée à une autorité de sanction appropriée.



# CHANGEMENTS DE VOCATION ET DE DESTINATION

Les situations d'éviction de locataires aînés dans un contexte de changement de vocation ou de destination de l'immeuble sont apparues et aucune autorité ne pouvait venir porter secours aux résidents et assurer la défense de leurs droits.

L'AQDR et les locataires ont dû faire intervenir la Commission des droits de la personne dans une plainte pour exploitation sous l'article 48 dans les trois situations d'éviction ou changement de vocation de résidence vécues cette année.

Les règles et pénalités prévues lors de l'évacuation (article 21) devraient s'appliquer sans effet sur les recours civils possibles pour les résidents. Force est de constater que les résidents n'ont pas les ressources financières pour assumer les procédures judiciaires que prévoit la loi civile dans ces circonstances.

# FORMATION DU PERSONNEL

## § 3. — Personnel de la résidence

**15.** L'exploitation d'une résidence pour personnes âgées doit élaborer à l'intention de tout nouveau membre du personnel un programme d'accueil et d'intégration à la tâche lui permettant de se familiariser avec son nouvel environnement de travail ainsi qu'avec les tâches inhérentes à ses fonctions et l'appliquer.

**16.** Dès son entrée en fonction, tout préposé doit avoir complété avec succès des formations données par les personnes ou les organismes reconnus mentionnées à l'annexe du présent règlements dans chacune des matières suivantes :

- 1° réanimation cardiorespiratoire;
- 2° secourisme général;
- 3° principes de déplacement sécuritaire des personnes.

L'attestation de réussite de ces formations doit être maintenue valide et à jour.

**L'AQDR est favorable à ces mesures.**



# LOI SUR LA RECHERCHE DES CAUSES ET DES CIRCONSTANCES DES DÉCÈS

L'AQDR, comme l'ont demandé dix des plus importantes associations dans une lettre collective en juin dernier au ministre de la Sécurité publique, M. Robert Dutil, (déposée avec notre mémoire), exige que soit inséré dans le projet de loi 16 l'ensemble des recommandations de la Commission des droits de la personnes contenues dans son « Avis sur l'application de la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* dans les établissements, ressources et résidences pour personnes âgées », de décembre 2010.

Force est de constater que plusieurs décès de personnes âgées signalés au coroner l'ont été par des familles ou des organismes de défense de droits alors que les établissements visés avaient l'obligation de signaler le décès.

## LES RATIOS DE PERSONNEL VERSUS LE NOMBRE DE RÉSIDENTS ET LA QUALIFICATION DU PERSONNEL

L'AQDR est d'accord pour qu'un ratio minimum employés-résidents soit instauré dans les résidences privées pour personnes âgées, mais aimerait faire la différence entre la surveillance et les soins. Si l'alourdissement de la clientèle de ces résidences continue à augmenter, un ratio de personnel de soins par rapport aux résidents devrait être obligatoire et spécifié dans la loi comme dans le secteur public d'hébergement, dans la mesure où les clientèles se ressemblent de plus en plus en terme de fragilité et vulnérabilité. Ce ratio, conséquemment, en sus des dispositions minimales mentionnées dans les articles 24 et 27, devrait pouvoir varier en fonction de la lourdeur de la clientèle.