



*Table Action
Abus Aînés Mauricie inc.*

Clic aînés!

30 ans d'expertise et ça continue...
Une référence dans la lutte à la maltraitance et à l'intimidation

VOLUME 2 / Numéro 1 / **Février 2021**

Ligne éditoriale

LA PANDEMIÉ

Un révélateur et un accélérateur de maltraitance organisationnelle



TABLE DES MATIÈRES

Ligne éditoriale
Un révélateur p. 2

Maltraitance organisa-
tionnelle p. 3

Questions
juridiques..... p. 4

Pas de vacances pour la
fraude financière p. 4

Comprendre pour
mieux agir p. 5

Nouvelles de la Table p. 6

COMITÉ ÉDITORIAL

André Lecomte,
président du conseil d'adminis-
tration

Colette Coudé,
directrice générale

Un révélateur et un accélérateur de maltraitance organisationnelle

Plusieurs commentaires, sous diverses formes, ont été formulés sur le déroulement et les effets de la pandémie en lien avec les personnes âgées. Des témoignages et des chroniques médiatiques se sont d'abord succédés relatant des situations scabreuses ayant eu lieu dans des RPA (Résidences pour Personnes Âgées) ou dans des CHSLD (Centre d'Hébergement de Soins de Longue Durée). Plus tard, des rapports de recherche plus élaborés ont commencé à circuler démontrant les lacunes des soins apportés aux personnes dans ces milieux de vie.

Déjà au fait des événements qui se sont succédés dans les résidences, la TAAAM (Table Action Abus Aînés Mauricie) n'a pu qu'assister impuissante devant toutes ces situations. Bien avant la COVID 19, nous savions pourtant et nous n'étions pas les seuls, que certains soins et services n'étaient pas rendus adéquatement. La pandémie a mis à jour les faiblesses du système de santé dans son rapport aux personnes vivant dans les milieux de vie de résidents pour aînés.

Entendons-nous d'abord sur une définition de la maltraitance organisationnelle qui fait consensus chez les principaux intervenants : « Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisation responsable d'offrir des soins ou des services de tous types qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes ». Le spectre couvert par ce type de maltraitance est assez large. Il vise les services rendus de façon brusque, le déploiement de personnel mal qualifié, des directives mal comprises de la part de certaines personnes ou, carrément dans certains établissements, l'absence de règles claires.

Même avant la pandémie, la Protectrice du Citoyen avait dénoncé certaines pratiques s'apparentant à de la maltraitance organisationnelle. Elle relevait, entre autre, le manque chronique de personnel qui avait pour effet que certains soins de base n'étaient pas notés entraînant comme conséquence que le personnel prenant la relève ne savait pas que certains soins n'avaient pas été donnés. La pandémie a exacerbé ces situations.

Qu'en est-il maintenant en pleine pandémie?

Attardons-nous brièvement au problème de structure organisationnelle dans les CHSLD. La Protectrice du Citoyen a publié un rapport d'étape en décembre dernier sur la situation dans les CHSLD. Elle attire l'attention du législateur et des citoyens quant au manque d'un leadership local dans

chaque CHSLD. Nous savions déjà, par des témoignages, le manque de leadership dans la gestion de plusieurs de ces établissements. Qui est imputable? Qui est responsable? Comment s'assurer de la qualité de la gestion dans un tel contexte? Voilà un bel exemple de **maltraitance organisationnelle**. L'établissement n'est pas en mesure de fournir des services adéquats. À ce chapitre nous pourrions aborder la question de la vétusté des locaux, issus d'anciens hôpitaux constitués de chambres communes, ce qui accroît, comme on le sait, les risques de transmission d'infection. La circulation des membres du personnel d'un établissement à un autre, relève aussi d'une organisation déficiente. Dans ce contexte, on souligne le manque d'attachement des résidents envers les soignants.

Ce dernier problème nous amène à aborder **les soins directs aux résidents**, ce que la Protectrice du Citoyen nomme les soins et services de première nécessité. En cette matière, elle a observé plusieurs lacunes. Elle signale que des soins d'hygiène, d'aide à l'alimentation et à la mobilité, l'hydratation ont été reportés ou tout simplement annulés. Soulignons aussi **l'interdit de visite des proches aidants** aux résidents qui a entraîné chez ces derniers et aussi chez les membres de leurs familles des situations d'insécurité d'abord puis de détresse et d'anxiété. Elle considère que les proches aidants devraient être envisagés comme de véritables partenaires du personnel soignant.

Comment en est-on arrivé là? Ces quelques observations sur la situation des CHSLD nous obligent à constater que les réformes des dernières années ont été implantées en privilégiant le secteur hospitalier. L'accent a été mis entre autre sur les urgences. On a oublié tout le réseau des CHSLD. Était-ce par méconnaissance, par négligence ou que les résidents, ne parlant pas assez fort, ne constituent pas un électorat sur lequel les pouvoirs politiques peuvent compter en temps de campagne électorale...?

Espérons que toutes ces situations vécues dans les CHSLD, les lacunes rencontrées à tous les niveaux, servent d'indicateurs pour des réformes rapides et profondes. Le Québec sait faire les choses en période d'urgence. Les derniers mois nous l'ont démontré. Déjà les décideurs ont pris conscience des problèmes et s'engagent à apporter des modifications. Le chantier sera vaste et il faut s'y engager. C'est ainsi que nous aurons éliminé toutes formes de **maltraitance organisationnelle**, ce à quoi les aînés en CHSLD ont droit et à quoi ils peuvent aspirer.

André Lecomte, président

Maltraitance organisationnelle

Plus ça change plus c'est pareil...

Il est instructif de recourir à l'histoire afin de mieux comprendre la façon dont un sujet a pu évoluer. Cette partie de l'histoire qui aborde les soins réservés aux personnes âgées est assez éloquente. Il suffit de relire le rapport de consultation et de recommandations de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, publié en octobre 2001, intitulé <l'exploitation des personnes âgées>. exploitation_age_rapport-CDPJ.pdf

Nos lecteurs comprendront que la situation des aînés était déjà préoccupante si on en juge par le nombre de pages du rapport (187), de recommandations (48) et d'engagements (4). Mentionnons surtout que le nombre de mémoires (120) témoigne de la grande importance accordée à la situation des personnes âgées.

Étant donné l'ampleur du rapport, la recommandation 37 est celle que nous avons retenue puisqu'elle traite des correctifs à apporter concernant l'hébergement public. Celle-ci attire notre attention quant aux normes de soins et d'hébergement fondées sur les besoins et les droits des personnes. Nous avons également remarqué que la Commission s'est interrogée sur deux points importants. Premièrement, est-ce que l'État devrait définir des normes institutionnelles de vie décente à être respectées par tous les établissements d'hébergement de personnes âgées ? Deuxièmement, quels seraient les principaux critères devant être retenus et, le cas échéant, quels mécanismes de surveillance devraient être mis en place ?

Toujours selon la Commission, la réponse fut unanime et a pu s'énoncer très clairement : « **Les normes doivent être établies selon les besoins des résidents et non pas selon les ressources disponibles.** »

Il ne fait aucun doute dans notre esprit qu'en observant le contexte de la pandémie de 2021, le manque de ressources pour offrir des soins de qualité à nos aînés, ne date pas d'hier ! Vingt ans plus tard nous sommes encore devant le même constat, à savoir que les soins aux personnes dans nos établissements de soins sont déficients à un point tel que nous ne pourrions pas répertorier toutes les histoires d'horreur qui s'y sont vécues !

En octobre 2001, la Commission, selon les nombreux témoignages reçus, établissait la liste des soins nécessitant des correctifs. Nous ramenons ici ceux qui, à ce jour et à différents degrés, peuvent encore se comparer à la situation de 2001:

- Le respect des droits à l'intégrité, à la sécurité, à la liberté, à la dignité, au respect de la vie privée; l'exercice de ces droits doit comprendre le respect de la personne et de son intimité, ainsi que le respect de ses choix;

- La qualité des soins de santé;
- La qualité des soins d'hygiène;
- La qualité des services pharmaceutiques;
- La qualité des soins nutritionnels et de l'alimentation; la nourriture doit être non seulement nutritive, mais les repas devraient aussi répondre aux goûts, habitudes et diètes des usagers;
- La qualité et l'accessibilité des installations, ce qui doit comprendre un éclairage suffisant et un entretien ménager régulier, particulièrement lorsque les usagers souffrent de difficultés respiratoires, et en général pour prévenir la propagation d'infections;
- La sécurité des lieux et des installations;
- La qualité des relations humaines, ce qui exige entre autres la connaissance de la personne, de ses valeurs, du deuil qu'elle peut être en train de vivre;
- La qualification, la compétence, l'encadrement et le soutien du personnel, notamment par une formation continue, répétée et dynamisante en gérontologie et, dans certains cas, en gériatrie, une rémunération adéquate et la gratification et la stimulation du personnel;

Nous pouvons également noter que quelques participants à la consultation auraient indiqué que le Ministère de la Santé et des Services sociaux a déjà édicté des normes institutionnelles de qualité mais que l'application concrète de ces normes posait problème. Des participants, **dont le Protecteur du citoyen, mentionnait que l'approche pratiquée dans de nombreuses institutions ne serait pas fondée sur les besoins des usagers, mais sur des objectifs de gestion.**

Alors comment pouvons-nous espérer changer rapidement, maintenant, ce qui persiste depuis 20 ans ? Et combien de temps encore se sera écoulé avant que se pointent de nouveaux rapports et de nouvelles recommandations ? Et combien de temps avant que ne surviennent les failles de la mémoire qui affectent et ont affecté les différents gouvernements qui se sont succédés ces vingt dernières années ?

Oui, nous sommes tous conscients des choix difficiles qui se présentent en matière d'allocation des ressources publiques. Mais est-il possible de croire que la grande leçon que cette pandémie nous crie à tue-tête, est que, plus que jamais, la gestion l'emporte sur les besoins de nos aînés. Cela ne fait qu'entretenir une maltraitance organisationnelle voleuse de vies et dont personne d'entre nous ne veut. Si nous ne voulons pas réécrire la même histoire dans vingt ans ne pouvons-nous pas aimer suffisamment nos personnes âgées en réalisant ce qui doit être fait plutôt que de promettre et de ne pas agir ?

Colette Coudé, directrice générale

Questions juridiques

Refuser ou non de me faire vacciner contre la COVID-19 ?

La question est sur toutes les lèvres depuis que la campagne de vaccination contre la COVID-19 a commencé avant les Fêtes.

À l'heure actuelle, chaque individu a le droit de refuser de recevoir le vaccin. En effet, notre **constitution** à son **article 1** qui prévoit que tout être humain a droit : « à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. » Le **Code civil du Québec** va dans le même sens, à l'**article 3** : « Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne ».

C'est donc dire que chacun peut refuser, en toute légalité, de se faire vacciner.

Si vous êtes le représentant légal d'une personne inapte (mandataire, tuteur ou curateur), il vous reviendra de prendre la décision à savoir si vous acceptez ou non la vaccination de la personne que vous représentez.

Enfin, il importe de préciser **qu'il est possible de faire exception à ces règles, notamment en cas d'urgence sanitaire**. C'est ce que prévoit l'**article 123 de la Loi sur la santé publique** : « **Au cours de l'état d'urgence sanitaire, malgré toute disposition contraire, le gouvernement (...) peut, sans délai et sans formalité (...) ordonner la vaccination obligatoire de toute la population** ».

Pour l'instant, il n'est pas encore question d'imposer la vaccination obligatoire, mais la possibilité existe. En outre, **il revient à chacun de prendre une décision pour lui-même, à la lumière de ses valeurs et de ses convictions, en prenant en compte, on l'espère, des considérations tant individuelles que collectives**.



Éliane Barry Chartrand, notaire

Pas de vacances pour la fraude financière durant la pandémie, restons vigilants



Courriels et texto non sollicités – la pandémie un « royaume » pour abuseur...

Outre la fraude visant spécifiquement de possibles investisseurs ou encore des chercheurs d'emplois payants à domicile. Voici donc ce sur quoi l'Autorité des marchés financiers attire notre attention et particulièrement durant la pandémie :

- Être vigilant avec les messages non sollicités, surtout s'ils contiennent des liens ou des pièces jointes;
- La situation économique actuelle peut favoriser la réception de courriels ou de textos non sollicités nous mettant en garde au sujet de placements ou concernant les finances personnelles. Ces courriels et textos pourraient contenir une invitation à cliquer sur un lien ou à ouvrir une pièce jointe. Le but des fraudeurs est de voler vos renseignements

personnels ou d'installer un logiciel malveillant sur les ordinateurs ou cellulaires;

- Surtout, ne jamais utiliser les coordonnées fournies dans le courriel ou le texto non sollicité, ni ouvrir une pièce jointe;
- Ne jamais cliquer sur un lien reçu dans un courriel ou un texto non sollicité qui demande de l'information bancaire ou personnelle, avant d'avoir fait les vérifications nécessaires;

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/prevention-de-la-fraude/covid-19-prenez-garde-a-la-fraude-financiere>

Répercussions de la fraude liées à la COVID-19 au Canada entre le 6 mars 2020 et le 1er janvier 2021 :

10 237

signalements de fraude

8 583

victimes de fraude

7 millions

de pertes financières

Victime d'un « épouvantiel » ou d'autres fraudes, ou vous avez des renseignements à fournir sur ce type d'escroquerie signalez-le au Centre antifraude du Canada (1-888-495-8501), au Bureau de la concurrence (1-800-348-5358) ou à la Gendarmerie royale du Canada.

Comprendre pour mieux agir :

Différence entre le vol et la fraude

La fraude et le vol ont des points en commun car les deux sont des actes criminels et les deux prennent de force quelque chose qui appartient à autrui. On comprend très bien que cela se passe sans en demander la permission. Ces deux actes ne sont pas plus admissibles un comme l'autre. Les dommages causés peuvent se révéler grands ou petits autant pour le geste du voleur que celui du fraudeur. C'est pourquoi connaître les différences entre ces deux crimes est très important. <https://fr.esdifferent.com/>

Après, ce que ces crimes ont en commun, voici la distinction que l'on peut en faire: On comprend qu'un vol peut être un geste opportun du moment, le voleur saisi ce qu'il détecte comme opportunité comme volé dans un dépanneur ou encore un portefeuille. Le fraudeur par contre planifie souvent longtemps à l'avance son geste, selon l'ampleur de la fraude. Autant les vols que la fraude touchent l'ensemble de la population mais ces crimes commis envers les personnes âgées sont davantage encouragés par la vulnérabilité des personnes plus isolées ou malades et plus avancés en âge.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La Table considère important de porter à la connaissance de nos lecteurs les éléments d'information suivants étant donné l'annonce faite par Madame la ministre Marguerite Blais dans La Presse du samedi 30 septembre sous la plume du journaliste Tommy Chouinard :

QUÉBEC — La ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, va rouvrir cette année la Loi visant à lutter contre la maltraitance afin d'en élargir la portée et d'imposer des sanctions pénales aux fautifs.

Extraits -- LA PRESSE

- Marguerite Blais entend déposer un projet de loi au début de la session d'automne. Ce n'est pas possible de le faire avant, parce que « tout a été modifié dans le calendrier » du gouvernement en raison de la pandémie et parce que le Ministère a plus urgent à régler pour le moment. « J'ai bon espoir que d'ici la fin de l'année 2021, on aura été capable de faire adopter une loi », a-t-elle ajouté.

- « C'est une loi qui s'adresse aux institutions publiques, mais là, je pense que c'est peut-être le temps de ratisser plus large. Parce que de la maltraitance, oui, il y en a dans les institutions, mais il y en a ailleurs, et les gens ne signalent pas nécessairement », a soutenu Marguerite Blais.

Comme elle l'a déjà signalé dans les derniers mois, Mme Blais compte imposer des sanctions pénales – donc des amendes – aux auteurs de maltraitance. Cette mesure est réclamée entre autres par le Réseau FADOQ afin d'augmenter l'effet dissuasif de la loi.



Six (6) mesures contenues dans la Loi telle qu'adoptée en 2017

1. Adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
2. Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
3. Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite;
4. Réglementation de l'utilisation de caméras ou autres mécanismes de surveillance;
5. Mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées;
6. Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance;

La Table est vraiment heureuse de constater que dans la foulée des mesures importantes contenues dans la Loi de 2017, des changements souhaités depuis plusieurs années se pointent enfin !

Déjà à l'œuvre pour étudier les **modifications entrées en vigueur le 20 septembre concernant l'obligation pour les établissements d'adopter une politique de lutte à la maltraitance**, nous ne manquerons pas l'opportunité de convoquer nos membres afin d'approfondir nos réflexions.

Nouvelles de la Table



L'année 2020 marquait pour la Table une trentième année d'existence !

• Malgré les efforts d'un comité pour commémorer l'événement, c'est avec grande peine que nous avons été contraints de nous résigner à annuler, à deux reprises successives, le rassemblement prévu pour souligner ce long parcours de la Table depuis 1990.

• Tout d'abord prévu en présentiel pour le 12 juin 2020 dans le dernier numéro de Clic Aînés, **c'est le 15 octobre 2020 que nous avons pu tenir notre assemblée générale par le biais de la plateforme ZOOM**. Une première qui a été appréciée et s'est très bien déroulée.

• **Les télégroupe**s mis en place pour permettre aux personnes endeuillées de traverser cette pénible période, tenus en juin et juillet ainsi que les télégroupe sur la gestion de l'angoisse en novembre et décembre nous ont permis d'offrir plus d'une quarantaine d'heures d'appui aux personnes aînées.

• Le travail pour la **6^{ième} édition du guide pour mieux choisir son nouveau logis** est en cours. Nous l'élargissons pour y inclure non seulement les RPA mais d'autres choix qui s'offrent aux aînés. Des points touchant les aspects du droit pertinent aux baux, compte également parmi les ajouts. **IMPORTANT** : Lorsque ce guide sera enfin disponible, **des télé-ateliers seront offert par téléphone** afin de rejoindre directement les personnes aînées. Ainsi, les personnes à mobilité réduite ou dans l'impossibilité de se déplacer pourront recevoir l'information dont elles ont besoin.

• Étant donné que les demandes d'aide et d'accompagnement se font par téléphone nous avons été en mesure d'apporter une présence constante malgré le confinement. Nous vous présentons le profil des personnes qui ont sollicité notre appui :

Pour 2019-2020, nous avons répondu à 71 demandes

- Les femmes sont encore plus nombreuses que les hommes dans une proportion de 63% et les hommes 37%;
- Autant les hommes que les femmes se retrouvent dans les tranches d'âges de 70 à 89 ans et les femmes y sont pour 68 % et 32 % sont des hommes;

- Les problématiques vécues : Maltraitance et intimidation – Logement (augmentation induite) bris de services et coûts – conflits avec la direction – isolement – santé mentale – besoin de parler – abus financiers – les droits (procuration, testaments-héritage).

Ce qui nous amène à émettre l'hypothèse que les femmes continuent de se retrouver en situation de vulnérabilité, encore bien davantage que les hommes. Toutefois, contrairement aux années précédentes, nous les retrouvons en majorité dans la tranche des 80-89 ans plutôt qu'à partir de celle de 75 ans.

À titre de membre du Regroupement des organismes d'éducation populaire autonome et en défense de droits, nous n'avons pas hésité à appuyer des dossiers tels :

Appui au ROEPAM

• Pour la production et le lancement d'une capsule vidéo pour la journée internationale des aînés sur l'âgisme.

<https://vimeo.com/463130880/e4bc4281ab?fbclid=IwAR0->

• Lettre au Ministre du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale concernant une demande de moratoire en faveur des prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ont perçu la PCU sans y avoir droit. Le Fédéral a déjà confirmé que les consignes n'étaient pas suffisamment claires. Déjà avec leur faible revenu et sans solutions de rechange, pour le remboursement, ces personnes se retrouveraient dans une obligation tout à fait impossible à respecter.

• **Appui au RODCD** (Regroupement des organismes en défense collective des droits) Pour engager les discussions avec le MTESS afin que les organismes communautaires ayant accès au *Fonds d'urgence de 2 M\$* puissent soumettre des demandes liées aux dépenses technologiques exceptionnelles qui découlent de la crise pandémique de la Covid-19.

• **Réponse au sondage piloté par la Table des aînés et retraités de la Mauricie**, concernant l'obligation lancée par le Fédéral à l'effet que les personnes aînées devraient recevoir leurs documents gouvernementaux par courriel seulement plutôt que sur papier par la poste ! La Table Action Abus Aînés Mauricie s'oppose fortement à ce déni de droits pour les aînés, dont les dernières générations surtout, ne possèdent ni ne maîtrisent les outils technologiques leur permettant de prendre connaissance du courrier gouvernemental les concernant.

Nouvelles de la Table

(suite...)

• Comme membre de la CDC Trois-Rivières, la Table s'implique également sur le comité « Lutttes sociales ».

• En juin 2020, la Table a questionné la démarche du Conseil permanent des malades (Monsieur Brunet) concernant une plainte dirigée vers la Commission des droit des personnes et de la jeunesse pour motif de « discrimination et exploitation des personnes âgées (RPA), où plusieurs éclosions du virus ont eu lieu depuis le début de la crise sanitaire ».

Pour nous, cette démarche nous est apparue moins utile et convaincante qu'une demande qui aurait pu être faite directement auprès du Gouvernement du Québec **pour baisser les coûts mensuels de loyer des aînés pour cause de services non reçus**. Nous considérons également que le temps requis avant que la cause soit entendue auprès de la Commission soit définitivement trop long. Les aînés victime de ce bris de services seront-ils encore là pour bénéficier du gain obtenu, aussi minime soit-il ?



Joignez-nous
ou visitez-nous sur facebook



La
Table Action Abus Aînés Mauricie
est à votre écoute au

819-697-3146

Info@abusainesmauricie.org

 /abusainesmauricie

www.abusainesmauricie.org

Grâce au soutien financier du SACAIS



Table Action
Abus Aînés Mauricie inc.

1990 - 2020

30 ans d'expertise
et ça continue...

toujours

à l'écouter



Nos activités

- Promotion et défense des droits des aînés pour tout ce qui touche la maltraitance et l'intimidation;
- Repérage et accompagnement des aînés vulnérable;
- Activités de formation et de sensibilisation sur les différents types de maltraitance, les facteurs de risque et leurs conséquences sur le bien-être des aînés;
- Représentation auprès des instances institutionnelles et gouvernementales;
- Conception et distribution d'un guide qui permet aux aînés de choisir un milieu de vie adapté à leur situation;
- Déploiement de projets novateurs.