

Publié le 26 juin 2015 à 05h00 | Mis à jour à 05h00

GROS PLAN SUR LES CHSLD

Les CHSLD pressés comme des citrons



Photothèque Le Soleil



[Mylène Moisan](#)

Le Soleil

(Québec) En théorie, le réseau des CHSLD est bon, il valorise l'humain, offre une approche personnalisée, respectueuse.

Dans les faits, il n'y arrive pas.

Je vous propose de lire la sixième des sept orientations du ministère de la Santé pour les CHSLD : « Toute personne hébergée a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité, qui assure sa sécurité et son confort, qui lui permette de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination. »

Ça donne le goût, non?

Sur le terrain, ça ne se passe pas exactement comme ça. En raison de contraintes budgétaires et d'indicateurs de performance, les gens qui travaillent sur le plancher - préposés, infirmières et infirmières auxiliaires - doivent se fendre en quatre pour arriver à donner un maximum de soins.

Ils peuvent difficilement tout faire et bien faire.

La majorité essaie. J'ai reçu quelques centaines de témoignages de lecteurs qui ont un proche dans un CHSLD, ceux qui constatent des lacunes reconnaissent presque toujours du même souffle le dévouement des préposés, leurs efforts surhumains pour satisfaire les besoins d'une clientèle de plus en plus lourde.

J'ai parlé avec François Aubry, professeur en travail social à l'Université du Québec en Outaouais, ses recherches portent précisément sur les préposés aux bénéficiaires. « Ce n'est pas un mauvais système en soi, mais on leur demande une qualité de services qu'elles ne peuvent pas atteindre. C'est un personnel qui, en général, a de grandes valeurs, une vocation, mais qui n'a pas les moyens de l'accomplir. »

Il y en a aussi qui ne sont pas à leur place, comme dans n'importe quel métier.

Quand les préposés finissent une toilette partielle dans le temps imparti à cette tâche, ils n'ont pas le sentiment du devoir accompli. « On remarque souvent une souffrance éthique chez ces personnes, qui découle du sentiment de ne pas pouvoir arriver à faire correctement le travail qu'elle doit faire. »

Les gestionnaires et les ministères sont au fait des problèmes. Une lectrice m'a raconté l'histoire de sa mère qu'elle visitait tous les jours. Elle a placé une caméra dans sa chambre pour voir ce qui se passait la nuit, a vu des résidents entrer, se promener, elle a vu des hommes se coucher dans le lit de sa mère.

Elle s'est plainte du manque de surveillance, du manque de paires d'yeux. Elle s'est d'abord plainte aux gestionnaires du CHSLD, a eu de multiples rencontres avec la direction, est montée jusqu'au Ministère, s'est rendue jusqu'au ministre. On lui a dit : « On sait, mais on n'a pas d'argent. »

Pendant ce temps, les CHSLD peinent à attirer et à retenir les préposés, le taux de roulement dans certains

établissements est tel qu'il hypothèque parfois la prestation des soins. Les gestionnaires doivent avoir recours aux préposés des agences privées, qui ne connaissent pas les résidents ni leurs plans de soin.

Qui risquent de faire des erreurs.

À l'échelle de la province, presque la moitié des préposés sont âgés de 45 à 64 ans, contre 12 % chez les 18 à 24 ans. Selon un portrait réalisé en 2009 par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS), le tiers des préposés ont des problèmes physiques liés à leur boulot.

Au fil de ses recherches, M. Aubry a rencontré beaucoup de préposés qui lui ont raconté leur quotidien. Il a pu constater que, même si les CHSLD ne sont pas leur premier choix, ils surpassent quand même les résidences privées, dont les salaires sont inférieurs. «Au privé, on parle de 12 \$, 13 \$ l'heure, au public, ça tourne autour de 20 \$, 21 \$ l'heure. Mais la clientèle est moins lourde au privé.»

Des préposés lui ont aussi confié que les résidents dont les familles sont plus présentes obtiennent de meilleurs soins. «L'infirmière-chef qui dit : "Attention, la famille de untel arrive", je l'ai entendu souvent. Et les préposés trouvent qu'il y a une forme de traitement injuste là-dedans, pour les autres.»

Les autres, qui ne peuvent pas se plaindre.