

Publié le 03 juin 2015 à 05h00 | Mis à jour le 03 juin 2015 à 05h00

## Sophie n'est pas seule



Il faut souvent un proche pour qu'une personne hébergée dans un CHSLD ait de meilleurs soins.

Photothèque Le Soleil



**Mylène Moisan**

Le Soleil

(Québec) Sur les 600 courriels que j'ai reçus depuis dimanche, plus de la moitié disent la même chose. Nous aussi, on a vu ça.

Ça, c'est ce que je décrivais dans ma chronique de dimanche, [Avez-vous encore faim?](http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/chroniques/mylene-moisan/201505/30/01-4873987-avez-vous-encore-faim.php) (<http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/chroniques/mylene-moisan/201505/30/01-4873987-avez-vous-encore-faim.php>). Je vous racontais une visite au CHSLD Saint-Antoine, où j'ai accompagné Sophie (nom fictif), qui nourrit sa mère midis et soirs depuis quatre ans pendant que les neuf préposés doivent courir comme des dératés pour alimenter les 60 autres

résidents du quatrième étage.

J'ai vu des gens qui n'ont à peu près rien mangé, et pas bu.

J'ai vu des préposés sympathiques et avenants, qui font leur gros possible. Mais qui ne suffisent pas à la tâche.

Deux responsables de l'établissement sont venues à ma rencontre, elles m'ont demandé de quitter l'endroit si j'étais «venue comme journaliste».

J'ai demandé une entrevue pour qu'on m'explique ce que j'avais observé, j'ai discuté avec une conseillère-cadre à l'hébergement, qui m'a expliqué le plus sérieusement du monde que j'étais tombée sur une mauvaise journée. Elle a montré du doigt les agences et les nouveaux employés.

- Avec l'été qui s'en vient, est-ce qu'il y aura plus de préposés venant des agences?

- Oui.

Ce qui m'amène aux courriels que j'ai reçus des quatre coins de la province, qui corroborent ce que j'ai observé dans ce CHSLD. Des enfants qui ont pris soin de leurs vieux parents, des préposés et des infirmières qui sont sur le terrain, une femme qui prend soin de sa soeur, qui a maigri de 30 livres depuis qu'elle est «placée».

On a relevé plus d'une fois le problème de recrutement et de rétention des préposés. Vrai, ce n'est pas le métier le plus en vogue, mais combien essentiel. Ceux qui aiment ce travail le choisissent parce qu'ils veulent prendre soin des gens, pas leur passer des débarbouillettes à la chaîne sous les aisselles.

Un CHSLD ne doit pas être une usine.

Une dame m'a raconté en avoir vu «de toutes les couleurs» pendant les quatre ans où sa mère était en CHSLD. Et une histoire d'horreur : la voisine de chambre de sa mère passait ses journées alitée, on déposait à chacun des repas un cabaret devant elle, on le reprenait intact, une demi-heure plus tard. «Elle est morte en peu de temps...»

On m'a parlé d'appareils auditifs et de prothèses dentaires perdus, de vêtements qu'on retrouve sur d'autres résidents. On m'a parlé de couches qui tardent à être changées, d'odeurs aussi, je vous épargne les détails.

Les soins inadéquats ne sont pas un accident de parcours, c'est une tendance lourde, qui dure depuis des années, au public et au privé.

Même chose pour les efforts déployés pour que ça ne se sache pas.

Ce n'est pas partout pareil, évidemment, il y a des endroits où les choses se déroulent plutôt rondement. Une lectrice m'a entre autres parlé du CHSLD les Quatre Vents de Lyster, qui accueille 27 personnes. On m'a aussi donné l'exemple du St. Brigid's, sur le chemin Saint-Louis, où on réussit à bien s'occuper de 162 personnes.

C'est possible, donc.

Une préposée m'a raconté que, dans son CHSLD, on s'est attaqué au vocabulaire. Quand les préposés effectuent la toilette matinale, ils ne «font» plus les résidents, ils leur donnent «des soins d'hygiène».

C'est plus long à dire, mais combien plus humain.

L'autre tendance lourde, c'est qu'il faut souvent des «Sophie» pour qu'un résident ait de meilleurs soins et ceux qui n'ont pas de «Sophie» passent en dernier. On peut discourir sur le désengagement des familles, mais est-ce acceptable qu'un résident soit pénalisé parce qu'il est abandonné par ses proches?

Un exemple : il y a huit ans, une collègue et sa soeur ont confié leur père à un CHSLD. Sur le formulaire d'admission, il y avait un choix à faire entre trois cases :

- 1) m'aviser à chacune des interventions;
- 2) m'aviser s'il y a un transfert à l'hôpital;
- 3) m'aviser au moment du décès.

Elles ont coché la première. Combien de gens ont coché la troisième?

Janvier 2014, une commission parlementaire de la santé et des services sociaux s'est penchée sur «les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD». Ils sont 38 000, l'État paye en moyenne 75 000 \$ par année pour chacun. Trente-huit mémoires ont été déposés, des députés des trois partis ont écouté des gens venus leur expliquer ce qui cloche.

La commission n'avait pas le mandat de produire un rapport.

Février 2014, le Protecteur du citoyen demandait au gouvernement d'assurer un contrôle plus serré de la qualité des soins, particulièrement pour les repas et l'hygiène. Le constat a été fait après avoir visité 128 des 200 CHSLD du Québec.

J'ai reçu le message d'une femme qui a été préposée pendant une quinzaine d'années dans différents CHSLD. Elle s'est vidé le coeur, m'a raconté ce qu'elle avait vu, allant de la malpropreté des chambres à des résidents «zombies» parce que surmédicamentés, le tout engoncé dans une culture du silence.

En 2010, elle a appelé au cabinet de Marguerite Blais, alors ministre déléguée aux aînés, pour l'informer de ce qu'elle voyait. «Sa secrétaire m'avait expliqué que tout était long avec la politique et qu'il valait mieux passer par les médias...»

[Détente](#)

[Avis de décès](#)

[Archives](#)

[Petites annonces](#)

[Plan du site](#) [Modifier votre profil](#) [Foire aux questions](#) [Nous joindre](#) [Conditions d'utilisation](#) [Politique de confidentialité](#)