

## **67. Older People in Residential Care Settings: results of a national survey of staff-resident interactions and conflicts**

### **Fiche de synthèse**

Drennan, J., Lafferty, A., Pearl Treacy, M., Fealy, G., Phelan, A., Lyons, I., & Hall, P. (2012). *Older People in Residential Care Settings: results of a national survey of staff-resident interactions and conflicts*. Dublin, Ireland: NCPOP, University College Dublin. Repéré à:

<http://www.rte.ie/documents/news/elderlyreport.pdf>

104 pages

#### Résumé

Cette étude nationale menée à large échelle en Irlande porte sur les interactions et les conflits entre le personnel et les résidents âgés en institution de long séjour. L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 64 institutions de long séjour dans lesquelles au total 1316 infirmiers-ères et assistant-e-s en soins ont répondu au questionnaire.

L'enquête examine la prévalence et les prédicteurs de la maltraitance et de la négligence envers les personnes âgées qui reçoivent des soins dans ce type d'établissement. Plus particulièrement, les buts de l'étude sont d'évaluer dans quelle mesure le personnel soignant qui travaille avec des personnes âgées en institution :

- 1) fait l'expérience de conflits avec les résidents ;
- 2) est maltraité par des résidents ;
- 3) est auteur de négligence ou de maltraitance envers une personne âgée.

L'étude a également pour but :

- 4) d'identifier les facteurs associés avec la négligence et la maltraitance de personnes âgées dans les institutions de long séjour.

Les interactions et les conflits entre le personnel soignant et les résidents ont été mesurés avec le questionnaire Conflicts Tactics Scale (version modifiée). Dans un premier temps, il était demandé à chaque participant à l'enquête d'indiquer si et à quelle fréquence il était maltraité par un ou plusieurs résident(s), physiquement, psychologiquement ou sexuellement. Dans un deuxième temps, il s'agissait d'évaluer la fréquence à laquelle la personne avait observé de la négligence ou de la maltraitance physique, psychologique, financière ou sexuelle envers une personne âgée. L'enquête demandait finalement au participant dans quelle mesure lui-même a été auteur de négligence ou de maltraitance. Les réponses à ces questions étaient à donner sur la base d'une échelle de fréquence allant de « jamais », « une fois », « 2 à 10 fois » à « plus de 10 fois ».

Afin de pouvoir identifier les facteurs associés à la maltraitance, les questionnaires collectaient différents types d'informations :

- données sociodémographiques et profil professionnel des participants,
- caractéristiques de l'établissement (nombre de lits, accueil ou non de personnes atteintes de démence),
- caractéristiques des résidents (problèmes cognitifs et physiques, agressivité, etc.),
- facteurs liés à la gestion du personnel (charge de travail, organisation du travail et vécu de l'employé par rapport à l'organisation du travail, bien-être et vécu d'événements stressants pour le personnel, suivi de formations continues, etc.).

Les cas de conflits ou de maltraitance entre le personnel et les résidents ont aussi été identifiés sur la base des rapports du personnel sur les situations dans lesquelles ils avaient été agressés physiquement, psychologiquement ou sexuellement par des résidents.

## Quelques résultats

### 1) Conflits

- La très grande majorité du personnel a fait mention de conflits avec des résidents, conflits survenant le plus souvent à plus d'une reprise. Le cas de conflit le plus souvent mentionné est le fait de devoir gérer une situation dans laquelle une personne âgée ne veut pas se déshabiller : 77.0% des participants ont dit avoir vécu ce conflit au moins une fois dans les 12 derniers mois. Le deuxième cas de conflit le plus cité (par 73.4% des participants) est le fait de devoir interagir avec un résident qui veut quitter l'établissement.

### 2) Maltraitance subie par le personnel

- La majorité du personnel soignant a aussi fait l'expérience de formes de maltraitance physique ou psychologique de la part de résidents. Par exemple, pour la maltraitance physique, avoir été giflé ou frappé par un résident est mentionné par 73.6% des participants. Pour la maltraitance psychologique, 88.6% des participants relatent avoir subi une forme de maltraitance de ce type.
- Environ un quart du personnel a subi un comportement sexuel inapproprié de la part d'un résident.

### 3) Maltraitance envers des personnes âgées (observée ou auto-déclarée par le personnel soignant)

- Maltraitance observée :
  - De manière générale, 57,6% des participants à l'enquête relatent qu'ils ont observé un ou plusieurs comportements de négligence (dans les 12 derniers mois) de la part d'autres membres du personnel (par exemple ignorer un résident qui appelle, ne pas amener un résident aux toilettes lorsqu'il le demande, etc.).
  - Les résultats sur la présence observée de maltraitance envers les résidents sont détaillés dans le rapport par type de maltraitance. Par exemple, environ un quart du personnel a été témoin de maltraitance



psychologique envers un résident de la part d'un autre membre du personnel (par exemple, crier de rage sur un résident)

- Maltraitance auto-déclarée
  - De manière générale, 27.4% du personnel relate avoir lui-même été auteur d'au moins un acte de négligence dans les 12 derniers mois (par exemple ignorer un résident quand il appelle).
  - Les résultats sur la maltraitance auto-déclarée par les participants sont analysés par type de maltraitance. Par exemple, 3.2% du personnel relate avoir été auteur de maltraitance physique (par exemple, priver un résident de quelque chose de nécessaire à un moment précis).

#### 4) Facteurs associés avec la négligence et la maltraitance

- L'étude permet de montrer quels sont les facteurs associés avec la négligence et les différents types de maltraitance de personnes âgées dans les institutions de long séjour. De manière générale, les prédicteurs les plus forts de maltraitance ou de négligence en établissement de long séjour sont : un niveau élevé de burnout chez les personnel soignant, la fréquence à laquelle des facteurs de stress liés aux résidents apparaissent (mobilité réduite, résidents agressifs, etc.), les expériences par le personnel de maltraitance de la part de résidents, ainsi que la détresse psychologique du personnel soignant. Le rapport permet d'identifier, par type de maltraitance, les facteurs de risque associés.

#### 5) Exemple d'autre élément intéressant du rapport

- Il est à relever que le personnel a en très grande partie (80% ou plus selon les profils) suivi un programme de formation continue dans le domaine de la prévention de la maltraitance des personnes âgées.

### Implications pour la pratique

Cette étude a fourni pour la première fois en Irlande des données précises sur ces aspects de la pratique quotidienne des infirmiers-ières et des aides-soignant-e-s. Ces informations sont très utiles pour étayer le développement de stratégies futures visant à réduire l'expérience de conflits entre le



**Portail  
documentaire**

**BIENTRAITANCE et MALTRAITANCE**  
envers les personnes âgées

**alter ego**

ASSOCIATION POUR LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE  
ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

personnel soignant et les résidents en institution de long séjour. L'Irlande a déjà mis en place – au niveau politique et législatif – une large approche destinée à protéger les personnes âgées de la maltraitance et de la négligence dans les institutions de long séjour. Les résultats de cette étude sont à considérer dans ce contexte.

*Mots-clés :*

*rapport – maltraitance – personnes âgées – personnel santé – revue littérature – types maltraitance – institution long séjour – EMS – prévalence – stress – conflits – maltraitance professionnels santé – organisation soins – management – gestion – prévention – formation – lois (Irlande) – Irlande*

*Catégorie : rapport*