

Profil des personnes âgées en résidence privée dans la MRC de Rouyn-Noranda, 2002



Synthèse des résultats



Section Rouyn-Noranda



DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Août 2002

Rédaction : Guillaume Beaulé

Mise en page : Nicole Laplante

Équipe de recherche : Carole Bouffard Gaétane Cormier Madeleine Lévesque
 Jacques Mercier Julianne Pilon Jean Sirois

Remarque : Le rapport intégral est disponible au centre de documentation de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

SOMMAIRE

Pourquoi une recherche sur les personnes âgées en résidence privée ?.....	2
Comment la recherche a-t-elle été réalisée ?	3
Qui sont les personnes âgées qui habitent en résidence privée ?.....	3
Quels sont les besoins et la satisfaction des personnes âgées en résidence privée ?.....	6
Conclusion.....	11

Pourquoi une recherche sur les personnes âgées en résidence privée ?

L'Association québécoise pour la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de la municipalité régionale de comté (MRC) de Rouyn-Noranda existe depuis mai 2000. Sa mission consiste à veiller au respect des droits de ces personnes. Au cours de l'année 2001, l'AQDR fait quelques représentations auprès des autorités locales en ce qui concerne l'hébergement des aînés. Toutefois, afin d'être plus efficace dans ses démarches, l'AQDR a besoin d'informations plus précises sur la situation vécue sur son territoire, notamment en ce qui concerne les personnes âgées en résidence privée. Elle a bien accès à des données sur le réseau public mais comme dans le reste du Québec, les informations sur le secteur privé sont rares.

Pour répondre à ce besoin, au printemps 2001, l'AQDR dépose une idée de recherche dans le cadre du Programme de subvention en santé publique. Accepté par la Direction de la santé publique, le projet est mis en œuvre par une équipe de recherche entre janvier et juin 2002. Les objectifs sont alors :

- de dresser un profil démographique et social des personnes âgées en résidence privée ;
- d'identifier leurs besoins généraux ;
- de déterminer leurs besoins ainsi que leur satisfaction spécialement en ce qui concerne l'hébergement.

Comment la recherche a-t-elle été réalisée ?

Les données furent recueillies à partir d'entrevues individuelles. Un échantillon d'informateurs, comprenant différentes catégories de personnes (résidents, propriétaires de résidences et intervenants),

fut établi afin de recueillir une diversité de points de vue et de produire un portrait général du vécu des personnes âgées en résidence privée. Au total, 28 personnes furent rencontrées en février et mars 2002.

Qui sont les personnes âgées qui habitent en résidence privée ?

Globalement, les données indiquent que les résidents de l'échantillon sont majoritairement des femmes, âgées de plus de 80 ans, veuves et ayant un revenu moyen annuel se situant entre 10 000 \$ et 15 000 \$. La moitié d'entre eux sont originaires de Rouyn-Noranda alors que l'autre moitié provient des municipalités environnantes ou d'une autre MRC.

La santé

Quand y sont autonomes, y restent chez eux dans leur loyer ou dans leur maison.

Une intervenante

Les informateurs observent que l'état de santé des résidents est lourd, au sens où ils ont davantage de problèmes de santé. D'ailleurs, les infirmières du CLSC font des suivis à domicile dans toutes les résidences, à l'exception d'une, auprès de 40 % des résidents. Certains résidents auraient parfois une santé trop précaire pour demeurer en résidence privée, accueillant généralement des personnes autonomes. Des propriétaires ont même déjà hébergé des personnes ayant un cancer. Au sein de l'échantillon, seuls trois résidents sur 18 affirment n'avoir aucun problème de santé. Les autres souffrent d'un et parfois de plusieurs problèmes. Les troubles cardiaques, la surdité et les problèmes aux jambes limitant la mobilité sont souvent mentionnés.

Des résidents souffrent aussi de problèmes cognitifs légers (pertes de mémoire) et parfois de la maladie d'Alzheimer (phase initiale). Certains propriétaires refusent catégoriquement d'héberger ces cas d'Alzheimer qui nécessitent plus de soins et d'attention. Les résidents rencontrés en entrevue sont lucides car ceux qui avaient de tels problèmes ont été écartés de l'échantillon.

En ce qui concerne l'autonomie, soit la capacité d'un individu à accomplir lui-même les tâches quotidiennes, à faire des choix et à conserver la maîtrise de son existence, les propriétaires et les intervenantes constatent que plusieurs résidents sont en perte sur ce plan. Cela constitue d'ailleurs une des raisons qui les a poussés à s'installer en résidence. Ils éprouvent alors des difficultés à cuisiner, à se déplacer, à se laver ou à prendre leurs médicaments.

Toutefois, la plupart des résidents rencontrés se disent autonomes et ils n'éprouvent pas ces difficultés. Le contraste entre leur perception et le discours des autres informateurs s'explique peut-être par le fait que les intervenantes fréquentent davantage des résidents en perte d'autonomie, qui ont besoin de leurs services, et par le fait qu'il est souvent difficile pour un individu d'admettre ses limites, peu importe l'âge. Les résidents peuvent aussi réagir de la sorte

pour ne pas attirer l'attention des propriétaires. Par exemple, un résident raconte qu'il est déjà tombé dans sa chambre mais qu'il n'a pas prévenu le propriétaire par peur d'être évalué comme non-autonome et d'être forcé à déménager.

Le parcours en matière d'hébergement

Le parcours classique d'une personne âgée en matière d'hébergement est le suivant : elle quitte son domicile pour s'installer en résidence privée ; lorsque sa santé se détériore davantage, elle déménage dans une ressource intermédiaire, puis dans un établissement public, soit un centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD).

Selon les intervenantes, les résidents demeurent en moyenne de deux à cinq ans dans une résidence privée. Toutefois, la plupart des résidents rencontrés en entrevue y habitent depuis moins de deux ans. Généralement, ils en sont à leur première résidence ; seulement trois d'entre eux en ont déjà habité une autre.

C'est qu'on devient moins capable. Faire des commissions pis faire à manger, on n'a pas beaucoup d'appétit, on sait jamais quoi faire et puis on a d'la difficulté.

Une résidente

La principale raison évoquée pour s'installer en résidence est l'incapacité de demeurer seul à son domicile. Cette incapacité est de deux ordres : physiologique (problèmes de santé, risques de chutes et de blessures, pertes d'autonomie, pertes de mémoire) et psychologique (peur de la solitude, de l'ennui, d'être victime d'actes criminels, insécurité). Selon les intervenantes, cette incapacité survient souvent à la suite du décès du conjoint qui prenait soin de la personne, ce qui fut le cas pour quelques résidents de l'échantillon.

L'incapacité de demeurer seul est souvent associée à d'autres raisons :

1. Le refus de demeurer chez les enfants : les résidents ne veulent pas brimer la liberté de leurs enfants ni la leur. Certains ont même déjà refusé des offres en ce sens. De plus, les enfants sont trop occupés pour prendre soin d'eux et ils demeurent dans des maisons trop petites.
2. La volonté de se rapprocher des services de santé et/ou des enfants, pour les résidents habitant à l'extérieur de Rouyn-Noranda.
3. Le désir de se reposer après une vie de labeur : un choix personnel pour une minorité de personnes âgées autonomes.

Peu importent les causes, le déménagement en résidence n'est pas un choix mais une obligation pour les personnes âgées, en raison de la perte d'autonomie et de la dégradation de la santé. De plus, elles doivent parfois subir les pressions des enfants et des intervenants qui veulent qu'elles quittent leur logement. Parfois, les enfants magasinent eux-mêmes les résidences et proposent leur choix à leur parent. Au sein de l'échantillon, seulement deux résidents indiquent qu'il s'agit de leur propre décision.

Les activités

C'est pas tout l'monde qui aime ça sortir. [...] J'en ai une moé qui fait ça. Les autres, y veulent pas rien savoir. [...] Y aiment à être tranquilles.

Une propriétaire

En vieillissant, il semble que les intérêts changent et que les personnes font moins d'activités. Ainsi, des propriétaires ont déjà tenté d'organiser des loisirs pour les résidents mais ceux-ci y ont peu participé.

Le phénomène s'observe peu importe la taille de la résidence. Quelques résidents de l'échantillon affirment ne pas aimer les sorties, les lieux où il y a du bruit et des regroupements d'individus.

Trois raisons expliqueraient cette tendance. Premièrement, les résidents veulent être tranquilles. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'ils choisiraient les résidences de neuf chambres et moins, selon des propriétaires. Ils ont donc réalisé leurs objectifs de vie et ils désirent se reposer. Il est aussi possible qu'ils n'aient jamais eu l'habitude de faire des activités. Deuxièmement, ils n'ont plus les capacités physiques pour faire des activités (pertes d'autonomie, fatigue, manque de mobilité...). Troisièmement, ils ont une attitude réservée et ils ne veulent pas déranger les propriétaires qui ont déjà beaucoup de travail.

Peu de résidents font des activités à l'extérieur des résidences, surtout dans les résidences de dix chambres et plus qui offrent déjà plusieurs activités sur place. Toutefois, quelques-uns vont au centre de jour, à l'âge d'or, à la messe, faire des commissions ou une promenade.

La plupart des résidents font des activités à l'intérieur des résidences. Dans les résidences de dix chambres et plus, des activités sont organisées chaque jour (exercices physiques, de mémoire, bingo, chapelet, etc.). À l'inverse, les propriétaires de résidences de neuf chambres et moins n'offrent pas d'activités faute de participation et par manque de personnel pour les organiser. Les résidents s'occupent alors à des activités plus personnelles (télévision, cartes, lecture). Les résidents ne participent pas davantage aux activités sociales au sein de la communauté. Certains affirment qu'ils en ont déjà suffisamment fait alors que d'autres n'ont plus la santé. Enfin, des intervenantes expliquent que la routine des résidents est davantage centrée

sur les loisirs personnels, en plus des repas et des siestes.

Les relations avec la famille

C'est plaisant, tu vois que tes enfants reconnaissent que c'est qu'on fait pour eux, qu'on les a élevés comme y faut pis qu'y reconnaissent aujourd'hui.

Une résidente

Plus de la moitié des résidents de l'échantillon reçoivent le soutien de leurs enfants. Ces derniers vont les visiter chaque semaine. Cela est même survenu lors de deux entrevues. Les enfants vérifient alors si leur parent a des besoins matériels ou encore ils l'invitent pour une sortie. Les filles et les belles-filles sont plus souvent identifiées comme visiteurs, bien qu'il y ait aussi quelques fils, gendres ou petits-enfants. Ces données sont confirmées par les propriétaires.

De leur côté, les intervenantes ont des opinions partagées. Quelques-unes croient que les familles sont présentes alors que d'autres soutiennent que non. Selon elles, cela dépend des relations que les enfants entretenaient avec leurs parents. S'ils ne les visitaient guère avant, les enfants ne le font pas plus lorsque les parents s'installent en résidence.

Y viennent quand qu'y peuvent mais y travaillent pis y sont pris.

Une résidente

Quelques résidents de l'échantillon ne reçoivent pas le soutien de leur famille. Ils expliquent que leurs enfants sont trop occupés avec leur propre famille, leur travail et leurs loisirs, ou encore qu'ils demeurent à l'extérieur de la région. Dans un cas précis, une résidente vit des tensions avec son fils à qui elle ne parle plus.

L'absence des familles est aussi observée par quelques propriétaires. Ceux-ci estiment que les familles abandonnent les résidents. Il arrive que les propriétaires visitent les résidents hospitalisés temporairement alors

que les enfants ne le font pas. Pourtant, les propriétaires constatent que la présence et le soutien des enfants s'avèrent bénéfiques pour le moral des résidents, qui apprécient leurs visites.

Quels sont les besoins et la satisfaction des personnes âgées en résidence privée ?

Un profil des résidences privées

Avant tout, il convient de présenter un bref profil des résidences privées afin de connaître le contexte dans lequel vivent les résidents. En principe, ceux-ci devraient être pleinement ou, tout au moins suffisamment autonomes pour s'occuper d'eux-mêmes. Les résidences visitées offrent toutes le gîte, les repas, l'entretien ménager des chambres et une surveillance 24 heures sur 24. Les propriétaires de résidences de neuf chambres et moins lavent également les vêtements des résidents. Certains propriétaires supervisent la médication, accompagnent les résidents lors de leurs rendez-vous et offrent une forme de transport.

Les propriétaires gèrent leur résidence depuis trois ans en moyenne. Au départ, les raisons de lancer une telle entreprise sont la création d'un emploi, la réalisation d'un rêve et le désir de côtoyer les aînés.

Les propriétaires éprouvent généralement des difficultés à *décrocher*, étant donné qu'ils vivent 24 heures sur 24 avec les résidents. Ils ne peuvent pas laisser les résidents seuls, même pour quelques heures, parce que plusieurs ne sont plus suffisamment autonomes. Cette lourde tâche engendre de la fatigue et de l'épuisement. Cela entraîne des répercussions chez les résidents qui doivent alors subir leur impatience. Actuellement, ni le CLSC ni aucun autre organisme ne possède un programme de soutien psychosocial adapté aux besoins des propriétaires.

Ces difficultés découlent aussi du fait que les propriétaires des résidences de neuf chambres et moins assument 100 % de la tâche. Ils embauchent parfois du personnel à temps partiel en fonction de leur situation financière qui, elle-même, dépend du nombre de chambres louées. Toutefois, il y a des employés à temps plein dans les résidences de dix chambres et plus pour cuisiner, effectuer la surveillance et l'entretien ménager. Peu importe la taille de la résidence, il y a peu d'implication de la part de bénévoles ou d'étudiants. Les familles non plus ne s'impliquent guère car, selon les intervenantes, elles paient déjà pour les services à la résidence.

Les intervenantes du CLSC font le suivi de plusieurs résidents en ce qui concerne les soins infirmiers. Quant à l'aide aux bains, elles interviennent dans certaines résidences si les propriétaires n'offrent pas ce service dans leur contrat de location. Les intervenantes se chargent également de la relocalisation des résidents en perte d'autonomie dans les établissements publics. Selon les informateurs, les délais sont généralement courts. Cependant, lorsque l'état de santé d'un résident se dégrade trop et que le propriétaire ne peut plus lui fournir les soins requis, le résident est alors hospitalisé.

Les propriétaires de résidences privées sont sollicités chaque semaine par des aînés qui désirent une chambre. Les intervenantes observent que la demande en hébergement s'est accrue au cours des dix dernières années.

Actuellement, il y a des listes d'attente dans plusieurs résidences. Les informateurs affirment qu'il manque considérablement de places, autant dans le secteur public que privé. Selon les intervenantes, cette situation entraîne des conséquences pour les résidents : ils n'ont pas le choix de la résidence car ils doivent s'installer là où une place se libère, ce qui les oblige parfois à changer de municipalité ; ils tolèrent les frictions avec le propriétaire ou le personnel car ils ne peuvent déménager à court terme, faute de places. Pour résoudre le problème, quelques informateurs suggèrent d'accroître le nombre de résidences privées afin que les aînés aient plus de choix.

En tout cas si vous avez de l'influence, dites-leur qu'y en fassent d'autres maisons parce que l'monde n'ont besoin. Y manque vraiment d'places. Pis l'monde vieillit de plus en plus faque l'monde, en vieillissant, ça fait plus de monde qui ont d'besoin.

Une résidente

L'adaptation à la vie en résidence

J'voyais que j'avais pu rien. [...] Au commencement, j'ai trouvé ça difficile quand tu laisses ta maison, tu laisses tes affaires. Y a des nuits que j'me réveillais pis j'pleurais.

Une résidente

La moitié des résidents de l'échantillon affirment s'être adaptés facilement à la vie en résidence. Ce fut par contre plus ardu pour l'autre moitié. Le déménagement en résidence constitue une étape difficile car les résidents doivent vivre plusieurs deuils. Ils subissent la perte de leur maison, de leurs meubles, d'une partie de leurs biens personnels et de tous les souvenirs qui s'y rattachent. Ils doivent aussi s'habituer à une vie communautaire, faite d'horaires et de menus imposés, et à une toute nouvelle promiscuité (exemple : partager une salle de bain) avec des étrangers. Enfin, l'installation en résidence leur rappelle qu'ils

vieillissent et que leur santé se détériore. Ils doivent donc accepter leurs limites.

Toutefois, des éléments peuvent faciliter l'adaptation :

- la connaissance des lieux ou de quelques personnes à la résidence ;
- le fait de demeurer dans la même municipalité ;
- une expérience antérieure de vie en groupe ;
- selon le sexe : être un homme âgé davantage habitué à dépendre de sa conjointe pour les repas, le ménage, etc. ;
- selon l'origine de la décision de s'installer en résidence, de la part de l'aîné.

Relations entre résidents et propriétaires

Parce qu'on vit 24 heures sur 24 ensemble, faqu'on est proche. Pis en fin de compte, c'est moé leur famille.

Une propriétaire

En général, les relations semblent harmonieuses entre les propriétaires et les résidents. Quelques informateurs parlent d'une ambiance familiale. Les résidents estiment que les propriétaires sont gentils, sympathiques et vigilants. Dans les résidences de dix chambres et plus, le personnel serait ouvert, attentif et poli. De leur côté, les propriétaires considèrent qu'ils respectent les résidents, même si en entrevue, certains emploient à l'occasion un ton infantilisant. Ils croient que ce sont toujours des êtres humains à part entière, avec des expériences et des sentiments.

Les propriétaires éprouvent souvent de l'attachement envers les résidents, ce que confirment les intervenantes. Il serait ainsi logique qu'il se développe des liens entre eux puisqu'ils cohabitent 24 heures sur 24. Toutefois, cet attachement entraîne des difficultés lorsqu'il faut relocaliser un résident qui n'est plus suffisamment autonome : celui-

ci ne veut pas quitter la résidence et le propriétaire aimerait continuer à l'héberger.

Cependant, quelques résidents ont vécu des frictions avec leur propriétaire. L'un d'eux fut accusé à tort de différentes fautes et de souffrir d'hallucinations. Un autre résident a provoqué une vive réaction chez les propriétaires lorsqu'il a entrepris des démarches auprès d'une institution publique, au sujet du coût de sa chambre. Dans une autre résidence, c'est la propriétaire qui a vécu des difficultés avec un résident qui la harcelait. Enfin, une résidente a surpris un proche des propriétaires qui fouillait dans ses effets personnels. Notons qu'aucun cas d'abus, de négligence ou de violence ne fut rapporté par les informateurs.

L'accès aux services à l'extérieur de la résidence

Tous les propriétaires, à l'exception de deux, offrent une forme de transport, soit en fonction des rendez-vous des résidents, soit sur une base hebdomadaire. Plusieurs résidents utilisent ce service et l'apprécient. D'autres se déplacent avec l'aide de leurs enfants qui viennent les chercher ou encore utilisent un taxi, ce qui est toutefois dispendieux. Deux résidents préconisent le service d'accompagnement d'un organisme communautaire. Efficace et peu coûteux, il est très apprécié par ces derniers.

Quatre résidents possèdent leur automobile et n'éprouvent donc pas de problèmes de transport. D'autres résidents se déplacent à



pied ou encore en autobus. De plus, ils combinent généralement différents moyens de transport. Par exemple, ils peuvent aller à leur rendez-vous avec le propriétaire et revenir en taxi ou à pied. Enfin, les intervenantes ont une opinion différente sur le sujet. Selon elles, les résidents sortent peu car il y a peu de moyens de transport adaptés à leurs besoins.

Le besoin d'intimité

C'est pas la chambre qui m'intéressait, c'était la chambre de bain. J'ai dit, si j'ai une chambre de bain à moé toute seule, j'me dis la chambre, c'est secondaire.

Une résidente

L'intimité consiste à disposer du temps et des espaces nécessaires pour vaquer à ses occupations sans être dérangé ou surveillé par d'autres personnes. L'analyse révèle que l'utilisation d'une salle de bain privée constitue un élément important pour les résidents : plusieurs ne sont pas intéressés à la partager. Dans les résidences de neuf chambres et moins, il n'y a aucune salle de bain privée, deux et parfois trois résidents se partagent une seule salle, située à proximité des chambres. Dans les résidences de dix chambres et plus, chaque chambre a une salle de bain privée.

Toutes les résidences ont des chambres simples, à l'exception de celles de dix chambres et plus qui ont aussi quelques chambres doubles réservées aux couples. Certains résidents estiment qu'ils ont peu d'espace dans leur chambre. Ils ont dû se départir d'une partie de leurs biens. Une résidente en particulier devait même passer ses journées au salon avec les autres tellement l'espace dans sa chambre était restreint. Les intervenantes confirment ce constat. Néanmoins, d'autres résidents jugent qu'ils disposent d'une chambre suffisamment grande pour leurs besoins.

Les résidents peuvent recevoir leurs visiteurs dans une pièce plus grande, généralement un salon. Toutefois, comme tous y ont accès, ils préfèrent les recevoir dans leur chambre, ce qui ne pose pas de contraintes pour plusieurs. Il existe cependant un problème si les enfants demeurent à l'extérieur de la région. Comme les résidents ne peuvent les héberger, les enfants doivent alors louer une chambre de motel et manger au restaurant, sauf dans les résidences de dix chambres et plus où les visiteurs peuvent aussi utiliser la cafétéria.

Le besoin d'identité

Icitte, j'me suis trouvée chez nous tout suite.

Une résidente

L'identité est le sentiment de pouvoir conserver les caractéristiques qui font d'une personne un être unique, ainsi que la capacité de reconnaître cette unicité dans le quotidien. En résidence, la chambre permet de satisfaire ce besoin d'identité. Ainsi, chaque chambre visitée est décorée avec les effets personnels des résidents. Lorsque ceux-ci veulent de la tranquillité, ils se retirent dans leur chambre, dans leurs « affaires ». La plupart des résidents, à l'exception de deux, affirment se sentir chez eux dans leur chambre et parfois même dans les pièces communes de la résidence, ce qui est confirmé par les propriétaires et les intervenantes.

Afin que les résidents puissent conserver une partie de leurs habitudes alimentaires, certains propriétaires font des efforts pour adapter, à l'occasion, les repas en fonction des goûts des résidents, même s'il est difficile de plaire à tous. Par exemple, lorsqu'un menu ne plaît pas à un résident, ils lui offrent un plat réchauffé à son goût.

Le besoin de sécurité

J'me sens plus en sécurité que dans un loyer.

Une résidente

Le besoin de sécurité implique de se retrouver dans un environnement rassurant qui neutralise les différentes peurs et les appréhensions de la personne. Cet environnement lui procure une protection physique et le calme de l'esprit. Dans l'échantillon, la plupart des résidents affirment se sentir en sécurité. En effet, la présence constante d'une personne (propriétaire, gardien de nuit, autres résidents) les rassure. S'ils ont un malaise ou s'ils font une chute, ils savent qu'ils recevront de l'aide immédiatement. De plus, ils ont accès à de l'équipement adéquat (boutons de sécurité dans les chambres, barres d'appui et sièges dans les salles de bain).

Le besoin de contrôle

Y veulent pas déranger les propriétaires des résidences, y veulent pas s'imposer non plus.

Une intervenante

Le contrôle est le sentiment de maîtriser les aspects importants de sa vie et de disposer d'un pouvoir de décision. Dans trois résidences, les résidents affirment être à l'aise pour informer le propriétaire des irritants qu'ils vivent, ce qui est confirmé par les propriétaires. L'ambiance leur permet alors d'échanger dans un respect mutuel. Six autres résidents indiquent qu'ils peuvent parler aux propriétaires mais que l'occasion ne s'est jamais présentée. Rien ne leur déplaît. Dans ce cas-ci, on peut se questionner : cette attitude ne serait-elle pas une façon d'éviter des frictions ?

Dans deux résidences, les propriétaires mentionnent que les résidents n'ont jamais de demandes. Ils doivent donc les questionner afin de connaître leurs besoins. Ils aimeraient que les résidents s'expriment davantage. Cette situation est confirmée par les intervenantes. Il existerait quelques raisons pour expliquer ce mutisme :

1. La peur de déranger les propriétaires alors que les résidents voient déjà leur surcharge de travail. Par exemple, une résidente qui était tombée du lit, sans se blesser, n'a pas prévenu les responsables de crainte de les déranger inutilement.
2. La peur de déplaire aux propriétaires et d'être expulsé.
3. Le manque d'énergie des résidents qui peuvent vivre plusieurs pertes.

Alors les gens, au lieu de dépenser de l'énergie, y s'ferment la boîte. Moi, j'ai essayé, j'me suis faite dire de m'en aller si j'étais pas content.

Un résident

Enfin, dans une résidence de dix chambres et plus, les résidents ont déjà exprimé leurs besoins. Toutefois, la réaction des propriétaires fut vive. Par la suite, les résidents ont préféré garder leurs demandes. Certains résidents se confient volontiers à un intermédiaire (enfant, intervenant) qui peut alors intervenir auprès du propriétaire.

Le besoin de confort

C'est ben différent d'un loyer parce qu'à loyer, souvent ça peut veiller jusqu'à 2h du matin avec des partys.

Une résidente

Le confort renvoie au sentiment de bien-être physique des résidents. Dans l'ensemble, les résidents estiment que les résidences offrent un environnement calme. Ils entendent peu les bruits des voisins et il y a peu d'activités après 21h. Selon une résidente, cela représente un avantage par rapport à un loyer où les voisins peuvent fêter toute la nuit. Il faut souligner que plusieurs résidents ont des problèmes de surdité, ce qui les aide certainement dans ce contexte.

Toutes les résidences visitées sont propres et bien entretenues. La plupart des chambres sont bien éclairées. Toutefois, la présence d'escaliers constitue parfois un problème. Par exemple, une résidence a un escalier étroit qui mène aux chambres à l'étage, alors qu'une autre a un escalier extérieur sans rampe. Les résidents ayant des problèmes de mobilité peuvent alors éprouver des difficultés d'accès à certaines pièces. Dans une troisième résidence, le problème a néanmoins été résolu : les propriétaires ont installé un élévateur électrique dans l'escalier.

Les autres besoins en hébergement

Les propriétaires et les intervenantes croient que les résidents devraient recevoir plus de visiteurs et avoir des contacts plus fréquents avec des gens qui n'habitent pas la résidence. Cela leur permettrait de se ressourcer socialement et de voir de nouveaux visages à l'occasion. Ils estiment aussi que les résidents ont besoin d'activités et de loisirs pour briser leur isolement et leur routine, même si les données indiquent qu'ils y participent peu. Les activités organisées devraient répondre à leurs goûts, par exemple une sortie avec une autre personne et non des activités en groupe.

Cependant, il existe des contraintes à l'organisation d'activités. Les propriétaires surchargés de travail n'ont pas le temps de les organiser. De plus il existe aucun organisme qui pourrait les soutenir dans cette tâche ou encore les offrir à leur place.

La satisfaction des résidents

« J'peux pas avoir mieux. [...] ça fait deux ans que j'suis icitte pis si c'était à refaire, je reprendrais encore ».

Un résident

Dans l'ensemble, les résidents se disent satisfaits de leur vie en résidence. Ils s'y sentent bien, ils sont bien traités et ils apprécient les services reçus, peu importe la taille de la résidence. Dans un cas particulier, un résident a pourtant connu une mauvaise expérience. Il a vécu des frictions importantes avec les propriétaires. De même, la nourriture ne lui plaisait pas. Il a quitté cette résidence. Dans un autre cas, un résident est insatisfait des services et il ne conseille pas de venir habiter cette résidence. Enfin, trois intervenantes ont une opinion négative d'une résidence en particulier, qui ne fait pas partie de l'échantillon et où elles n'enverraient pas un membre de leur famille.

La nourriture constitue souvent une source de commentaires. Dans la plupart des résidences, les résidents considèrent que la nourriture est délicieuse et que les portions sont justes. Toutefois, dans une résidence, quelques résidents affirment que la nourriture est infecte : il y a peu de variété, les portions sont petites et servies froides.

L'ambiance est une autre source de commentaires. Dans plusieurs résidences, il règne une bonne entente entre les résidents,

dont certains s'entraident mutuellement. Dans une résidence en particulier, il existe des frictions entre certains résidents qui se dénigrent les uns les autres. L'ambiance est alors peu agréable.

Enfin, les intervenantes critiquent le coût des services en résidence privée. Les résidents paient en moyenne entre 870 \$ et 1 000 \$ par mois. Par conséquent, ce type d'hébergement n'est pas accessible à toutes les personnes âgées, dont plusieurs vivent sous le seuil de la pauvreté. Toutefois, un résident explique qu'à 1 400 \$ par mois, l'hébergement dans le réseau public n'est guère plus accessible.

D'un autre côté, quelques résidents confirment que le coût est élevé mais qu'en raison de tous les services offerts, ils ont peu de dépenses par la suite, ce qui est pratiquement égal au coût de la vie enoyer. Finalement, les propriétaires expliquent que leur situation financière devient précaire si leurs chambres ne sont pas toutes louées. En travaillant jusqu'à 18 heures par jour, ils obtiennent un salaire horaire d'environ 4 \$. Les perceptions sur les coûts varient donc en fonction du statut de l'informatrice.

CONCLUSION

Cette recherche dresse un profil sociodémographique des personnes âgées habitant en résidence privée dans la MRC de Rouyn-Noranda. Elle dresse aussi le profil des résidences privées en terme de services matériels et humains. Elle permet enfin de déterminer les besoins et de mesurer la satisfaction de ces résidents.

Il semble que les besoins de base, soit avoir un toit, se nourrir et recevoir des soins d'hygiène, sont satisfaits dans l'ensemble des résidences visitées. De même, celles-ci répondent dans la mesure du possible aux besoins d'intimité,

d'identité, de sécurité, de contrôle et de confort des résidents. Ces derniers se disent satisfaits des services reçus, de la relation qu'ils entretiennent avec les propriétaires et de leurs conditions de vie en général, bien qu'il existe quelques exceptions. Aucun cas d'abus, de violence ou de négligence ne fut rapporté.

Les propriétaires semblent préoccupés du sort des résidents et ils sont souvent les premiers à déplorer le manque d'encadrement des résidences privées, une lacune qui peut ouvrir la voie aux abuseurs. Les propriétaires apprécient aussi les visites des intervenantes

du CLSC avec qui ils entretiennent de bonnes relations. Lorsqu'il existe des frictions entre propriétaires et résidents, il s'agit davantage d'une question d'attitude ou de tempérament, ou encore d'incompatibilité de caractères.

L'analyse des données révèle aussi quelques faits marquants :

L'emménagement dans une résidence constitue une obligation pour la personne âgée. Il est plutôt rare que celle-ci prenne une telle décision s'il existe d'autres solutions. Elle n'a plus le choix de quitter ou non son domicile en raison de la détérioration de son état de santé.

Les informateurs observent la détérioration de la santé des résidents au cours des années. Ceux-ci ont plus de problèmes de santé et de pertes d'autonomie.

L'adaptation à un nouveau milieu de vie est parfois difficile. La personne âgée vit de nombreux deuils et plusieurs changements dans une courte période. Par ailleurs, elle dispose de peu de temps pour se préparer à ces changements majeurs dans sa vie. Ainsi, il arrive que la détérioration de son état de santé survienne rapidement et nécessite une relocalisation imprévue. Comme il y a peu de places disponibles, la personne âgée doit déménager rapidement lorsqu'une place se libère si elle ne veut pas demeurer sur une liste d'attente. **Piste d'action proposée :** faciliter l'adaptation des résidents et favoriser l'ouverture de nouvelles résidences.

La recherche a porté sur des résidences répertoriées par le CLSC. Comme il n'existe pas de données sur les résidences non-répertoriées, il serait pertinent de refaire l'exercice avec celles-ci.

La demande accrue de places en hébergement entraîne d'autres conséquences pour les résidents : déménager dans une autre municipalité, ce qui accentue le stress déjà vécu, tolérer des frictions avec le propriétaire faute de places ailleurs.

L'état de fatigue des propriétaires est préoccupant. En raison de la lourdeur de la tâche et du manque de support psychosocial, ces derniers peuvent devenir parfois irritables et impatientes. Cela entraîne des répercussions chez les résidents. Le climat est alors plus tendu. Les résidents peuvent subir la mauvaise humeur des propriétaires, tolérer des inconforts ou taire leurs besoins par crainte de leurs réactions. **Piste d'action proposée :** développer du support psychosocial adapté aux propriétaires, proposer de la formation.

L'information ne circule pas de façon adéquate. Des résidents et des intervenantes se plaignent des contraintes liées au transport alors qu'il existe un service d'accompagnement offert par un organisme communautaire. Les propriétaires aimeraient susciter l'implication de bénévoles mais ils n'entretiennent aucun lien avec les organismes du milieu qui pourraient les aider en ce sens. **Piste d'action proposée :** développer des contacts entre les propriétaires eux-mêmes et avec les organismes du milieu afin de diffuser l'information et de créer des partenariats.

