Manuel de politiques et procédures

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité			
Codification : 1.141		**En vigueur le :**	Janvier 2016
Destinataire :	Direction des soins et services auxiliaires	**Révisé le :**	Décembre 2019
Responsable de l'application :	Direction générale		
Signature :		**Page**	**1 de 5**

Table des matières

1-Mise en contexte 2
2-Objectifs 2
3-Valeurs 3
4-Principes directeurs 4
5-Quelques définitions 4
6-Terminologie en maltraitance 5
7-Mise en œuvre de la politique 6
8-Rôles et responsabilités 8
9-Signalement de situation de maltraitance 11
10- Processus de signalement 12
11- Confidentialité-protection contre des mesures de représailles et immunité de poursuite 14
12- Reddition de comptes 14
13- Références 15
14- Annexes 15

1. MISE EN CONTEXTE

L'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné, le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.*[1]

L'esprit de la Loi est avant tout de faciliter et encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance afin de prévenir, de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celle-ci. De plus, pour assurer la protection des usagers vulnérables, la Loi prévoit des conditions pour le signalement obligatoire. Cette Loi impose aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, dont le CHSLD Bussey, l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique à cet effet.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux a entériné un décret visant les *Mécanismes de surveillance par un usagé hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée.* Celui-ci permet d'encadrer l'utilisation de caméras ou d'autres moyens technologiques par les résidents, leurs familles ou les visiteurs à des fins de surveillance dans les CHSLD. Il vise notamment à s'assurer la protection de la vie privée et de la dignité des résidents et du personnel conformément à la Charte des droits et liberté de la personne, au Code civil du Québec, à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'aux directives de la Commission d'accès à l'information et la jurisprudence. Il vise également à informer les résidents et leurs proches ainsi que les personnes œuvrant pour le CHSLD Bussey des modalités relative à l'utilisation des caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance.[2]

Champ d'application

Toute personne œuvrant au sein du CHSLD Bussey (gestionnaires, employés, professionnels, syndicats, bénévoles, stagiaires, comité des usagers et familles) doivent connaître cette politique et seront appelés à collaborer afin de prévenir et contrer la maltraitance.

2. OBJECTIFS

Cette politique a pour objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et mesures mises en place pour y parvenir. Ainsi, sa mise en œuvre vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance.
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des risques de récidives et de conséquences néfastes.
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des soins et services.
- Promouvoir un environnement sécuritaire fondé sur le respect et la bientraitance.
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour le CHSLD Bussey quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- Diffuser la politique auprès des résidents et de leurs proches.

- S'assurer que la *Loi de la lutte contre la maltraitance* soit bien connue par toutes ces personnes.

3. VALEURS

Les valeurs suivantes se posent comme cibles à promouvoir, à atteindre et à défendre afin de lutter contre la maltraitance.

A. La bientraitance

Au CHSLD Bussey la bientraitance est tout comportement ou toute action qui s'inscrit dans une réflexion et une culture de respect de la personne, de sa dignité, de sa singularité et de son autonomie. C'est une manière d'être et d'agir avec bienveillance, équité et sollicitude. Elle vise à promouvoir le bien-être du résident en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. La bientraitance se caractérise par des choix qui favorisent la sécurité physique, psychologique et affective. C'est prendre soin de l'autre dans le respect de ses choix, de ses valeurs, de sa spécificité, de son parcours et de ses besoins.

La bientraitance est une notion pleine de bon sens et d'éthique.

B. L'autodétermination

Action de décider par soi-même et pour soi-même.
Cette valeur reflète l'importance des droits des résidents. Il est de notre devoir d'obtenir le consentement des résidents dans toutes les étapes de gestion de maltraitance, sauf dans les conditions de signalement obligatoire. Il est essentiel d'impliquer les résidents aptes dans le processus de prévention et de résolution des situations de maltraitance, afin de développer ou d'améliorer leur capacité à prendre des décisions.

C. L'engagement

La capacité d'assumer pleinement ses responsabilités, de faire converger ses compétences individuelles en projet collectif dont la réussite repose sur l'apport de chacun. La capacité de travailler ensemble dans la convivialité, le respect, la collaboration et la complémentarité.

Pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, un plan d'intervention est généralement obtenu par la mise en commun des expertises à travers un processus de concertation avec les personnes œuvrant au CHSLD Bussey, ainsi que les résidents touchés et leurs proches, dans la mesure du possible.

D. Le respect

Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de son âge, de son aptitude, de sa situation et de son histoire de vie, nous avons le devoir d'assurer que tout résident soit traité avec respect, dignité et sollicitude**.** Il suscite des actions bienveillantes et amène les personnes à faire attention, à considérer les autres. Le respect suggère, en tout temps, de l'ouverture et de l'adaptation des services. Il invite à porter un second regard afin de tenter de mieux comprendre une situation et à éviter de heurter inutilement les personnes.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

A. Tolérance zéro
Aucune forme de maltraitance n'est tolérée au CHSLD Bussey.

B. Proactivité
Le CHSLD Bussey adopte une attitude proactive afin de prévenir et de contrer la maltraitance envers les résidents et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

C. Sensibilisation du personnel
Le CHSLD Bussey s'assure que toutes les personnes œuvrant pour l'établissement soient informées des conditions associées au signalement obligatoire des situations de maltraitance qui sont prévues dans la Loi de lutte contre la maltraitance.

D. Respect des droits et des besoins des résidents
Le CHLSD Bussey est respectueux des droits des usagers tels que décrit dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*[3] et la Charte des droits et libertés de la personne[4], en leur offrant des soins et services de qualité.

E. Consentement aux soins et services
Sauf exception prévue par la Loi et la Politique, le consentement du résident doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

F. Environnement de soins et de travail sécuritaire
Le CHSLD Bussey a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à tout résident et toutes les personnes y œuvrant un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

5. QUELQUES DÉFINITIONS

Certaines des définitions suivantes sont inscrites comme tel dans la politique afin d'être conforme à ce qui est inscrit dans la Loi.

Maltraitance : Un **«geste singulier ou répétitif** ou un **défaut d'action appropriée** qui se produit dans une **relation** où il devrait y avoir de la **confiance** et qui cause, **intentionnellement ou non, du tort** ou de la détresse à une personne». (RLRQ, C. L-6.3., art. 2, paragraphe 3)

Résident en situation de vulnérabilité : Une « personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique». (RLRQ, c. L-6.3, art.2 paragraphe 4)

Personne ouvrant pour l'établissement : Un médecin, un dentiste, un membre de la direction, un membre du personnel, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

Représentant légal : Le représentant légal d'un résident inapte assure sa sécurité et celle de ses biens, en plus de le représenter légalement. Il jour un rôle important pour repérer toute situation potentielle de maltraitance et intervenir pour assurer la protection pour contrer la maltraitance envers le résident qu'il représente.

Résident : Personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement.

6. TERMINOLOGIE EN MALTRAITANCE

Formes de maltraitance :

Violence : Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté en employant la force, l'intimidation ou la menace.

Négligence : ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

Intention de la personne maltraitante :

Maltraitance intentionnelle : la personne maltraitante veut causer du tort à la personne de façon délibérée.

Maltraitance non intentionnelle : la personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Types de maltraitance :

Intimidation : une forme d'agression caractérisée par un déséquilibre de pouvoir; la personne qui intimide a du pouvoir sur la personne qui se fait intimider (par exemple : frapper, menacer, traiter de noms, rejeter, isoler, reprendre des rumeurs pour faire exclure la personne d'un groupe, etc.)

Maltraitance psychologique : Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique de la personne aînée.

Maltraitance physique : Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique de la personne aînée.

Maltraitance sexuelle : Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle de la personne aînée.

Maltraitance financière ou matérielle : Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne aînée ou absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

Violation des droits : Toute atteinte aux droits et libertés de la personne aînée, tant sur le plan individuel que social – par exemple : imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, non reconnaissance de ses capacités, etc.

Maltraitance organisationnelle : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations responsables d'offrir des soins ou services de tout type, qui compromet l'exercice des droits et libertés de la personne aînée.

Âgisme : Discrimination en raison de l'âge, se traduisant par des attitudes hostiles ou négatives, par des gestes préjudiciables ou par de l'exclusion sociale.

7. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

La direction générale du ***CHSLD Bussey*** s'engage à :

- résoudre les situations de maltraitance ou situations jugées inacceptables à l'endroit d'un résident au sein de l'établissement du mieux qu'elle peut, et si la résolution est impossible, réaliser une enquête via une personne compétente pour arriver à des conclusions et des recommandations quant aux mesures correctives.
- poser des gestes concrets afin de prévenir toute situation de maltraitance ou de situation jugée inacceptable à l'endroit d'un résident.
- fournir les renseignements et soutien aux personnes délatrices.
- faire le maximum pour éviter la maltraitance sous toutes ses formes en nos lieux.
- Permettre un environnement propice à la déclaration d'évènements de maltraitance et minimiser les représailles.

La mise en œuvre de la politique est sous la responsabilité de la directrice générale et a pour but les éléments suivants :

- les intervenants et la direction savent et comprennent le sens de «maltraitance» «situation jugée inacceptable» et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne envers le résident ;
- la famille et/ou toute personne significative gravitant autour des personnes résidant au CHSLD Bussey connaissent cette politique ;
- toutes ces personnes comprennent leur responsabilité face à **LEUR OBLIGATION DE SIGNALER**, peu importe le facteur qui pourrait nous faire penser qu'il y a maltraitance.

Différents moyens seront mis en place pour la *PRÉVENTION* de la maltraitance :

- **Présenter au personnel la Politique de lutte contre la maltraitance** envers les aînées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité de l'établissement;

- **Offrir de la formation pour le personnel** en place et pour tout intervenant nouvellement embauché et ce peu importe le secteur d'activités;
- **Offrir de la littérature à cet effet dans la pochette d'accueil** pour une nouvelle admission et un nouvel employé;
- **Des rappels annuels de sensibilisation** sur la lutte contre la maltraitance seront effectués;
- **La politique sera accessible à tous**;
- **Promotion de la bientraitance :** s'exerce en mettant en œuvre des moyens de promouvoir le respect des droits des résidents et en développant une culture de questionnement permanent et d'adaptation continue aux besoins des résidents;
- **Un accompagnement** sur l'utilisation des mécanismes de surveillance par un résident ou ses proches afin de créer une relation de confiance.

Repérage des signes de maltraitance

Le repérage a pour but de favoriser l'identification des personnes qui vivent une situation de maltraitance, de permettre aux intervenants de reconnaître les indices potentiels ou les symptômes physiques et psychologiques associés à une situation de maltraitance et de diriger les personnes vers les ressources appropriées.

Qui peut repérer ? **TOUT LE MONDE** ! Cela pourrait être notamment :

- Les proches : conjoint, enfant, frère, nièce, etc.
- Tous les membres du personnel et ce, peu importe leur secteur d'activité.
- L'ensemble des partenaires : travailleur social, nutritionniste, médecin, etc.
- Le réseau informel : les bénévoles, les visiteurs.
- Toute personne qui pense qu'il peut y avoir maltraitance chez un résident.

La présence d'indice ne confirme pas à elle seule l'existence de la maltraitance / comportement inacceptable, mais, elle doit conduire l'intervenant à approfondir l'évaluation.

Il est primordial de reconnaître ses limites quant au repérage des signes et indices et quant à la validation de ceux-ci. Dans certains cas, il est préférable de référer la situation à des intervenants qui ont les habiletés voulues afin de poursuivre l'intervention. La maltraitance peut être intentionnelle ou non intentionnelle, l'enquête nous le confirmera.

Moyens pour repérer les signes de maltraitance

- Être alerte et prêter attention aux indices et signes de maltraitance ou toute situation ou comportement jugé inacceptable.
- Estimer la dangerosité.
- Écouter les propos du résident et être attentif au non-verbal.
- Décoder les messages de la personne victime, le plus souvent elle ne dira rien et pas ouvertement, par exemple, *elle pourra dire : mon fils n'est pas fin ces temps-ci.*
- Utilisation de certains outils de dépistage.

Selon la dangerosité, la directrice générale doit utiliser tous les moyens disponibles dans le but de

protéger la personne ou son patrimoine.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tous les membres du personnel

- Prennent connaissance de cette politique ;
- adoptent une conduite personnelle qui respecte les valeurs véhiculées au ***CHSLD Bussey***
- traitent les résidents avec bientraitance et respectent leurs droits ;
- comprennent leur responsabilité de signaler toutes situations qui semble être de la maltraitance ;
- signalent tout facteur qui pourrait contribuer à la maltraitance afin de la prévenir ;
- coopèrent au processus d'enquête et aux efforts pour résoudre une situation de maltraitance ;
- s'engagent à respecter la confidentialité en regard de la situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident ;
- s'engagent à ne pas exercer de mesure de représailles contre une personne qui de bonne foi fait un signalement.

La responsabilité éthique est sans doute la plus importante des responsabilités des intervenants, d'autant plus que les résidents sous ses soins et services présentent une forme de vulnérabilité, comme cela est souvent le cas en centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Direction générale

Prévention

- Diffuse la présente politique à toute personne œuvrant au ***CHSLD Bussey*** ainsi qu'aux résidents et à leur famille ;
- révise la politique au minimum tous les 5 ans et apporte des modifications nécessaires au besoin dans le but d'amélioration continue du processus ;
- fait la promotion d'un milieu exempt de maltraitance ;
- organise des formations sur différents sujets liés à la lutte contre la maltraitance tels que les définitions de la maltraitance, les signes et indices pour reconnaître la maltraitance ;
- accompagne les résidents et/ou leur famille dans l'installation et l'utilisation de mécanismes de surveillance s'ils en ressentent le besoin.

Processus de signalement de maltraitance

- Traite tout fait rapporté à cet effet ;
- prend les mesures nécessaires pour enrayer la maltraitance du milieu ;
- avoir recours à un aide-externe si nécessaire (commissaire aux plaintes, police ou autres) ;
- assure la confidentialité et la sécurité des gens concernés ;
- assure le suivi des recommandations en lien avec les signalements de comportements inacceptables / maltraitance auprès des résidents ;
- dépose les recommandations au comité de vigilance et de la qualité des services.

Directrice des soins infirmiers

Prévention

- S'assure de l'application de la présente politique ;
- transmet l'information relativement à la présente politique au personnel sous sa responsabilité ;
- s'assure que le personnel sous sa responsabilité prend toutes les mesures requises pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de la clientèle ;
- initie des activités de sensibilisation et de promotion de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant au **CHSLD Bussey** ;
- fait la promotion d'un environnement de travail sain et empreint des valeurs du code d'éthique ;
- tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant sur le sujet aux membres du personnel, aux bénévoles, aux résidents et à leur famille ;
- s'assure que les activités d'accueil et orientation des nouveaux employés et d'appréciation de du rendement reposent sur les valeurs véhiculées par l'établissement et contiennent un volet sur la lutte contre la maltraitance ;
- informe le résident et ses proches du processus de signalement et de plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- sensibilise tous les intervenants sur leur responsabilité éthique et professionnelle de signaler une situation constatée ou soupçonnée de maltraitance.

Processus de signalement de maltraitance

- Reçoit verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale un comportement jugé inacceptable à l'égard d'un résident et redirige au besoin vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et/ou vers le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.);
- accompagne la personne qui signale un comportement inacceptable / maltraitance à l'égard d'un résident dans le processus de signalements si requis;
- intervient dès qu'elle est informé ou témoin d'une situation de comportement inacceptable/ maltraitance à l'égard d'un résident afin d'y mettre fin rapidement et met en place les actions immédiates requises :
    - avise si requis le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.)
    - achemine la plainte à la direction générale afin qu'elle puisse en assurer le suivi et signale au commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le cas où le signalement est obligatoire.
    - applique les mesures de correction à la situation si requis (suspension pour enquête, mesures disciplinaires et/ou interdiction de visite);
- soutient la personne qui signale un comportement inacceptable/maltraitance;
- procède à la vérification des faits et l'enquête en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- réalise des suivis auprès de la personne maltraitée et de ses proches et leur offre du support médical, psychologique et social;

- mise en place des mesures correctives, des interventions requises, d'un plan d'intervention personnalisé et d'un plan d'action globale de prévention.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Prévention

- Prend connaissance de la présente politique et l'applique ;
- fait la promotion du processus de régime de plaintes auprès des résidents, des familles, du comité des usagers, des bénévoles et des prestataires de soins et de services ;
- fait la promotion d'un milieu exempt de maltraitance et du respect des droits des résidents.

Processus de signalement de maltraitance

- Analyse toute situation de maltraitance porté à son attention et suit les étapes habituelles de l'examen d'une plainte, en privilégiant toutefois une intervention rapide auprès de la direction clinique. Le délai de 45 jours conféré par la LSSS s'applique;
- prend en charge le signalement de maltraitance dans un délai de 72 heures ;
- le commissaire préservera la confidentialité des acteurs, tel qu'effectué dans sa pratique actuelle. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (L-6.3, art.10);
- réalise des suivis auprès de la personne qui a fait un signalement ;
- il doit prévoir d'inclure, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les résidents concernés par la Loi, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dans l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Comité de vigilance et de la qualité

- Analyse et émet ses recommandations au comité de direction en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Personne qui a fait le signalement

La personne qui dénonce une situation de comportement inacceptable a le droit de choisir la personne ou l'instance auprès de qui elle veut dénoncer un comportement inacceptable, soit auprès de la direction des soins infirmiers, de la direction générale, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen (souvent de 2^{e} recours). Cette personne a le droit d'être informée du cheminement de son signalement tout en sachant que des règles de confidentialité peuvent s'appliquer.

Personne visée par le signalement

Toute personne visée (personne œuvrant au **CHLSD Bussey,** un résident) par un signalement a le droit :

- d'être avisée qu'elle fait l'objet d'un signalement en regard d'un comportement inacceptable à l'égard d'un résident ;
- d'obtenir la possibilité de répondre aux allégations ;
- d'informer son syndicat si elle souhaite être accompagnée par une personne de son choix lors des rencontres relatives au signalement, s'il s'agit d'une personne œuvrant au **CHSLD Bussey** ;
- d'obtenir le soutien de la directrice des soins infirmiers et de la direction générale propriétaire ;
- d'être informée de l'évolution du dossier en cours ;
- de recevoir du support psychologique

Syndicat

Prévention

- Informe et supporte ses membres relativement à l'application de cette politique.
- incite ses membres à respecter cette politique;
- incite ses membres à offrir un milieu exempt de maltraitance.

Processus lors d'un signalement

- collabore, s'il y a lieu, avec le gestionnaire au traitement d'une enquête relativement à un signalement de comportement inacceptable à l'égard d'un résident impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation et facilite l'implantation de mesures correctives.

CURATEUR PUBLIC DANS LA LUTTE À LA MALTRAITANCE

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. À cet égard, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits de même que pour la sauvegarde de son autonomie. Advenant le cas où un représentant légal n'agirait pas dans l'intérêt du majeur, un signalement pourrait être fait au Curateur public, en fonction des situations et celui-ci pourrait appliquer les mesures d'urgence nécessaires, entamer des poursuites judiciaires et sécuriser les avoirs au nom de la personne victime et l'accompagner vers les services complémentaires appropriés à sa situation.

9. SIGNALEMENT DE SITUATION DE MALTRAITANCE

Conditions du signalement obligatoire :

Tout prestataire de soins et de services ou tout professionnel au sens du code des professions qui a un **motif raisonnable** de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique **DOIT signaler SANS DÉLAI** le cas pour toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

À qui signaler :

La Loi prévoit le signalement des situations (présumées ou confirmées) de maltraitance selon les modalités suivantes **:**

1. Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée **REÇOIT DES SERVICES OU DES SOINS** du CHSLD Bussey, même lorsque la maltraitance n'est pas liée à ses soins et services :
   - Signalement auprès de la **directrice des soins infirmiers** pour qu'elle puisse prendre en charge la situation et intervenir rapidement et adéquatement auprès du résident. Remplir le formulaire de signalement de maltraitance (Annexe 3).
   - Si vous êtes insatisfait des réponses de la Direction, signaler la maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) :
     - le signalement consiste à transmettre au CLPQS toute information relative à une situation de maltraitance auprès d'une personne visée par la Loi, soit un résident vivant au CHSLD Bussey. Le signalement peut être déposé **par toute personne, y compris un tiers.** Le signalement est traité par le CLPQS en conformité avec la procédure d'examen des plaintes;
     - Si le signalement au CLPQS implique une **infraction de nature criminelle, contacter le corps de police concerné.**

2. Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée **NE REÇOIT PAS** de services ou soins du CHSLD
   - Signalement auprès du corps de police concerné s'il y a danger, vol, fraude, etc.

3. Recours de 2e instance : Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du Citoyen.

Attention!

Dans toute situation de maltraitance (présumé ou confirmé), l'objectif premier est toujours d'assurer le bien-être et la sécurité de la personne. Ainsi si une situation constitue un danger immédiat, il y a la possibilité de contacter la police ou les services d'urgence en parallèle avec le signalement au CLPQS.

10. PROCESSUS SUITE À UN SIGNALEMENT

À la réception d'un signalement officiel, à moins que l'on appelle le service de police, la direction abordera le signalement avec les parties concernées et essaiera de le résoudre. S'il est impossible de le résoudre, il s'adressera à une personne compétente en la matière telle que le commissaire local aux plaintes et la qualité des services.

Actions immédiates

- Assurer la sécurité et l'état de la personne touchée par la situation de maltraitance
- Créer un filet de sécurité autour de la personne touchée par la situation de maltraitance en limitant les contacts avec la personne maltraitante (suspension pendant l'investigation, contrainte de visite d'un visiteur etc.)
- Aviser le représentant légal ou un autre membre de famille (si le représentant est la personne maltraitante)
- Obtenir le consentement de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée et/ou son représentant légal en cas d'inaptitude afin de traiter adéquatement le signalement de maltraitance, sauf dans les conditions de signalement obligatoire.

Vérification des faits/enquête

- Questionner les personnes impliquées ainsi que les témoins potentiels
- Vérifier si d'autres personnes ont subi de la maltraitance
- Recueillir les documents, dossier médical, etc.
- Évaluer les informations pour déterminer si le signalement est fondé.
- Documenter en profondeur les informations recueillies sur la situation de maltraitance en concluant le fondement du signalement ou non.

Évaluation des besoins

- Faire une évaluation globale du résident présumé maltraité ou maltraité autant sur le plan physique, psychologique, social, judiciaire ou financière.
- Évaluer les besoins des proches de la personne maltraitée afin de les accompagner adéquatement dans le processus.
- Documenter les besoins de la personne maltraitée et de ses proches.
- Identifier les expertises requises pour faire des évaluations supplémentaires selon les besoins.

Interventions

- Élaborer un plan d'intervention adapté à la personne maltraitée afin d'assurer sa sécurité, de faire cesser la maltraitance, de traiter ses besoins médicaux, psycho-sociaux ou autres selon les résultats de l'évaluation des besoins. Établir des partenariats afin d'offrir le support nécessaire à la personne maltraitée ainsi qu'à ses proches selon les besoins.
- Identifier des mesures correctives en lien avec la situation de maltraitance pouvant aller à l'interdiction de visite, ouverture d'un régime de protection, mesure de protection, intervention auprès de la personne maltraitante, sanctions disciplinaire, etc.

- Élaborer un plan d'action suite à la situation de maltraitance afin de déployer des mesures préventives pour qu'une situation de maltraitance similaire ne se reproduise plus.

Suivis

- Assurer un suivi auprès de la personne maltraitée et/ou son représentant légal afin de donner un accompagnement adéquat dans le processus.
- Assurer un suivi auprès de la personne qui a signalé si jugé nécessaire tout en respectant la confidentialité
- Assurer un suivi des interventions avec le comité de vigilance et de la qualité

Sanctions

- En cas de maltraitance causée par un membre du personnel, la personne pourra être suspendue immédiatement suite au signalement pour enquête afin d'assurer la protection de la personne présumée maltraitée pendant le processus d'enquête.
- Si la situation de maltraitance est confirmée et selon la nature de la situation de maltraitance, les sanctions disciplinaires peuvent aller jusqu'au congédiement tel que prévu à la convention collective.
- Tout membre du personnel qui néglige de signaler ou déclarer une situation de maltraitance dont il est témoin ou qui lui est rapportée, s'expose également à des mesures administratives ou disciplinaires.
- En cas de présomption d'infraction de nature criminelle, l'établissement peut se référer aux autorités policières. Les sanctions seront donc en vertu du Code criminel.

11. CONFIDENTIALITÉ-PROTECTION CONTRE DES MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE

Des mesures seront prises afin d'assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. On peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps policier concerné. Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui de bonne foi fait un signalement. Il est interdit de menacer pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement. On entend ici des mesures telles que rétrogradation, suspension, congédiement, ou déplacement de la personne. Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelle que soient les conclusions rendues.

12. REDDITION DE COMPTES

L'employeur est tenu de conserver les documents écrits ou électroniques concernant les signalements de maltraitance. Il en est de même pour les rapports d'enquêtes suite aux signalements. Les documents écrits ou électroniques concernant l'information, les directives et la formation doivent être conservés. Les documents doivent être rapidement et facilement accessibles aux fins d'examen par une personne autorisée.

13. RÉFÉRENCES

1. Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ,c. L-6.3

2. Pour le règlement et sa mise en œuvre, consultez : Guide de mise en œuvre **du règlement concernant les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance** par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins et de longue durée :https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002193/

3. Loi sur les services de santé et les services sociaux
http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDOc/cs/S-4.2

4. Charte québécoise des droits et libertés de la personne
http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12

5. Document *Politique-Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Document de travail. 30 Avril 2018.

6. La Direction des communications du MSSS (2013). Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. 441 pages.

7. Regroupement provincial des comités d'usagers, 2015. Face à la maltraitance : le devoir d'agir! Bibliothèque et Archives nationales du Québec. 63 pages.

8. CIUSSS de l'Ouest-de-L'Ile-de-Montréal, *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.*

9. Accueil Du Rivage, *Politique pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité*

10. CHSLD Bourget Inc., *Politique et procédure, Promouvoir la Bientraitance – prévenir la Maltraitance*

11. Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*

14. ANNEXES

- **ANNEXE 1 : DÉPLIANT SUR LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE**
- **ANNEXE 2 : SIGNALEMENT : PERSONNES RESSOURCES ET COORDONNÉES**
- **ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE SIGNALEMENT**
- **ANNEXE 4 : EXEMPLES DE MALTRAITANCE ET LES SIGNES**
- **ANNEXE 5 : GRILLE D'ÉVALUATION DE FACTEURS DE RISQUES**
- **ANNEXE 6 : PRÉSENTATION POWERPOINT : *DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ***

ANNEXE 1 : DÉPLIANT SUR LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

ici,
LA MALTRAITANCE, C'EST
NON

COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE ?

- On me parle brusquement ;
- On m'isole, on m'exclut ;
- Quelqu'un de mon entourage me fait peur ;
- J'observe des gestes inappropriés envers une personne ;
- J'observe des blessures chez mon proche ;
- Il y a des transactions inhabituelles dans le compte bancaire de mon proche.

CONTRE LA MALTRAITANCE
AGISSONS

Votre gouvernement
Québec

À QUI J'EN PARLE ?

- À mes proches ;
- À l'intervenant ;
- À l'équipe de soins ;
- Au comité des usagers ou de résidents ;
- À la Ligne Aide Abus Aînés au **1 888 489-2287** ;
- Au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

19-819-02FA © Gouvernement du Québec, 2019

Santé et Services sociaux
Québec

ANNEXE 2 : SIGNALEMENT, PERSONNES RESSOURCES ET COORDONNÉES

1) En premier lieu, signaler une situation de maltraitance à la direction de l'établissement :

   Mme Isabelle Thibeault
   Directrices des Soins infirmiers
   Téléphone : (514) 637-1127 poste 370
   Courriel : isabelle.thibeault.bussey@ssss.gouv.qc.ca

   Mme Marie-Hélène Girard
   Directrice Générale
   Téléphone : (514) 637-1127 poste 330
   Courriel : marie-helene.girard.bussey@ssss.gouv.qc.ca

2) Si vous êtes insatisfait de la démarche de la direction, signaler une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

   M. Denis Chaput
   Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
   Téléphone : 514-645-1673 poste 300

3) Si vous êtes insatisfait des conclusions de l'enquête du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez communiquer avec le protecteur du citoyen :

   Protecteur du Citoyen
   Téléphone : 1-800-463-5070
   Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

AUTRES RESSOURCES

4) **Ligne Info-Social 811**
   Les professionnels du service Info-Social 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions d'ordre psychosocial. Ils peuvent aussi, au besoin, vous orienter vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année.

5) **Ligne Aide Abus Aînés 1 888 489-2287**
   Un service téléphonique provincial, gratuit et confidentiel disponible 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h. Services offerts par les professionnels (information, écoute, support, intervention ponctuelle (intervention de crise au besoin), orientation vers les ressources, consultation pour les professionnels.

ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE LA MALTRAITANCE

Le CHSLD Bussey (Qc) inc.

Là où la vie a un sens ....

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE MALTRAITANCE

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI SIGNALE			
Nom		Lien avec le résident :	
Prénom			
Adresse		Téléphone	

IDENTIFICATION DU RÉSIDENT		
Nom :	Prénom :	
Date de naissance :	N° de la chambre :	No de tél.
IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT OU DE L'ASSISTANT DU RÉSIDENT (s'il y a lieu)		
Nom :	Adresse :	
Tél. rés. :	Tél. travail :	
Lien avec le résident (s'il y a lieu):		

DESCRIPTION DE LA SITUATION

DÉMARCHES FAITES AU MOMENT DE LA CONSTATATION

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DE MALTRAITANCE

SOLUTION(S) QUE LA PERSONNE ENTREVOIT DÉMARCHES QUE LA PERSONNE EST PRÊTE À FAIRE

Date : _____ **Signature de la personne qui signale:**

Date de réception _____ Signature du Commissaire local

SUIVI
Suivi fait : _____ (échéance de 45 jours)
Date de la fin de l'intervention: _____

ANNEXE 4 : EXEMPLES DE MALTRAITANCE ET LES INDICES

Maltraitance psychologique	
Violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc. **Négligence** : Rejet, indifférence, isolement social, etc.	**Indices :** Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une personne, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.
Maltraitance physique	
Violence : Bousculade, rudoiement, coup, brûlure, alimentation forcée et brusque, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (chimiques ou physiques), etc. **Négligence** : Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, habillement, hygiène, médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.	**Indices :** Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.
Maltraitance sexuelle	
Violence : Propos ou attitudes suggestives, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc. **Négligence** : Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, etc.	**Indices :** Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes aînées, etc.
Maltraitance matérielle ou financière	
Violence : Pression à modifier un testament, transaction **bancaire** sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation	**Indices :** Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès

d'identité, etc.	limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.
Maltraitance matérielle ou financière (suite)	
Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité ; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.	
Violation des droits	
Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc. **Négligence:** Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.	**Indices :** Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concerne, non-respect des décisions prises par la personne aînée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.
Maltraitance organisationnelle	
Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc. **Négligence** : Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.	**Indices :** Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides*, attente indue avant que la personne reçoive un service*, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Âgisme	
Violence : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc. **Négligence :** Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, etc.	**Indices :** Non reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

ANNEXE 5 : GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RISQUES

GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RISQUE – MALTRAITANCE

Type de maltraitance	Financière		Physique		Psychologique		Sexuelle	
	Négligence		Autre		spécifiez			

Personnes impliquées

Personne maltraitée (victime)							
Nom :							
Sexe		Âge		# chambre			
Relation avec la personne maltraitante							
Conjoint		Ex-conjoint		Fratrie		Spécifiez	
Enfants		Petits enfants		Autre		Spécifiez	
Mesure de protection (tutelle, curatelle)				Privé		Démarche en cours	
				Public		Aucune mesure	
				Mandat de protection homologué			

Personne maltraitante (suspect)							
Nom :							
Sexe		Âge					
Relation avec la personne maltraitante							
Conjoint		Ex-conjoint		Fratrie		Spécifiez	
Enfants		Petits enfants		Autre		Spécifiez	
Voisin		Ami		Aidant naturel		Oui _____ Non _____	

RÉSUMÉ DE LA SITUATION

FACTEURS DE RISQUE POUR LA PERSONNE MALTRAITÉE (VICTIME)	V1	V2
Isolement social et réseau peu développé		
Conflit avec des membres de la famille ou des amis		
Tension dans la relation entre la personne aînée et celle qui lui donne de l'aide		
Inaccessibilité des ressources		
État de dépendance à un tiers lié au statut de parrainage (contexte d'immigration)		
Autre - spécifiez		
FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ POUR LA PERSONNE MALTRAITÉE (VICTIME)		
Âge avancé		
Sexe féminin		
Analphabétisme		
Présence de problèmes de santé physique et de pertes cognitives		
Dépendance pour les soins de base (alimentation, hygiène, prise de médicament, transfert, etc.)		
Dépendance pour les activités quotidiennes (courses, médecin, etc.)		
Difficultés financières		
Dépendance aux substances (alcoolisme, toxicomanie, médication)		
Difficultés comportementales ou émotives (santé mentale, dépression, etc.)		
Comportements perturbateurs ou violents envers les personnes aidantes et soignantes (agressivité, réticence aux soins, errance, etc.)		
Difficulté ou incapacité à s'exprimer ou à affirmer (attitude, soumission, confiance excessive envers autrui)		
Caractéristiques personnelles pouvant prédisposer aux préjugés (allure, odeurs, etc.)		
Méfiance à l'égard des services publics (services de santé et services sociaux, police, etc.)		
Méconnaissance des droits et des ressources à sa disposition		
Méconnaissance des deux langues officielles (français, anglais)		
Isolement social et géographique		
Réticence ou résistance quant aux soins à recevoir		
Appartenance à une minorité visible		
Autres : spécifiez		

FACTEURS DE RISQUE IDENTIFIÉS (SUSPECTS)

FACTEURS DE RISQUE DE LA PERSONNE MALTRAITANTE (SUSPECT)	V1	V2
Problème de dépendances (drogue, alcool, médication, jeu compulsif, etc.)		
Problème de santé mentale (dépression, détresse psychologique, instabilité ou fragilité émotionnelle)		
Problème de santé physique		
Isolement social et réseau social peu développé		
Antécédent de violence familiale		
Dépendance financière envers la personne aînée		
Problèmes personnels liés au travail, financiers, familiaux		
Manque de connaissances sur les diagnostics et les soins à fournir à la personne potentiellement maltraitée		
Manque de soutien		
Proche-aidant principal de la personne potentiellement maltraitée		
Relation d'aide imposée à l'endroit de la personne potentiellement maltraitée		
Stress et épuisement quant à l'aide à apporter, sentiment de fardeau envers la personne potentiellement maltraitée		
Comportements perturbateurs ou violents		
Manque de confiance envers les ressources et services		
Autre – précisez :		

ANNEXE 6 :

PRÉSENTATION POWERPOINT :

DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ