



# POLITIQUE

Contre la maltraitance, viser la bienveillance		
<b>Codification :</b>	<b>2019-03</b>	<b>Révisé</b>
<b>Source :</b>	Comité de Direction, Comité de Milieu de Vie Comité Leadership et Comité des Usagers	
<b>Destinataire :</b>	Tout le personnel	
<b>Responsable de l'application :</b>	Directeur général	<b>Date d'entrée en vigueur</b> 15/06/2019
<b>Approuvé par :</b>	Comité de direction	2019-04-03
<b>Fréquence de révision :</b>		Au besoin, aux 3 ans

## BUT

La maltraitance envers les personnes âgées existe et nombreuses en sont victimes. Il peut s'agir de maltraitance psychologique ou physique, sexuelle, matérielle ou financière, de négligence ou encore de violation des droits de la personne. La victime peut être maltraitée par un membre de la famille ou un proche, un employé du centre ou un autre résident. Nous visons à assurer la sécurité et le bien-être du résident, défendre ses droits ainsi que sensibiliser les gens à la bienveillance des aînés.

1.1 OBJECTIFS	1.2 VALEURS
1.3 DÉFINITIONS	1.4 ÉNONCÉ GÉNÉRAL
1.5 CADRE LÉGISLATIF	1.6 CHAMP D'APPLICATION
1.7 PROCÉDURES	1.8 RÔLES ET RESPONSABILITÉS
1.9 DIFFUSION	1.10 ÉVALUATION ET RÉVISION
1.11 ANNEXE 1 : CAPSULE	1.12 ANNEXE 2 : TYPES
1.13 ANNEXE 3 : VIGNETTES	1.14 ANNEXE 4 : LIENS
1.15 RÉFÉRENCES	

## 1.1 OBJECTIFS

- A. Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents
- B. Créer un milieu de vie, de soins et de travail respectueux, sécuritaire, bienveillant, qui favorise l'amélioration continue des pratiques et des services et contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention
- C. Informer et outiller l'ensemble du personnel afin de faciliter l'identification et la prise en charge rapide des situations de maltraitance afin d'en diminuer les risques et conséquences
- D. Se conformer à la Loi sur les services de santé et services sociaux et aux normes du conseil Québécois d'agrément relatifs aux soins de longue durée.

## 1.2 VALEURS

### ➤ Respect

Sentiment de considération envers autrui en raison de la valeur qu'on lui reconnaît et qui porte à le traiter avec des égards particuliers, notamment avec politesse<sup>1</sup>

### ➤ Dignité

Respect que mérite quelqu'un<sup>2</sup>

### ➤ Sécurité

Situation dans laquelle quelqu'un n'est exposé à aucun danger, à aucun risque<sup>3</sup>

### ➤ Confort

Tranquillité psychologique, intellectuelle, morale obtenue par le rejet de toute préoccupation<sup>4</sup>

### ➤ Autodétermination

Action de décider par soi-même pour soi-même<sup>5</sup>

### ➤ Responsabilisation

Action de rendre quelqu'un responsable, de lui donner le sens des responsabilités afin qu'il prenne conscience de son rôle<sup>2</sup>

### ➤ Qualité

Degré d'excellence selon lequel un organisme répond aux besoins des clients et surpasse leurs attentes.<sup>6</sup>

### ➤ Accessibilité

Droit des usagers d'obtenir les soins et services qu'il leur faut au moment opportun, au bon endroit et par le bon prestataire<sup>7</sup>

---

<sup>1</sup> Inspiré de la définition du Nouveau Petit Robert, 2010

<sup>2</sup> Tiré du Nouveau Petit Robert, 2010

<sup>3</sup> Inspiré de la définition du Larousse, en ligne

<sup>4</sup> Tiré du Larousse, en ligne

<sup>5</sup> Inspiré de la définition du Larousse, en ligne

<sup>6</sup> Conseil canadien d'agrément des services de santé

<sup>7</sup> AFMC *Notions de santé des populations. Un cybermanuel sur les concepts de santé publique à l'usage des cliniciens*

## ➤ Collaboration

Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre et/ou de l'aider dans ses fonctions. Participer avec une ou plusieurs personnes à une œuvre commune<sup>8</sup>. Approche visée pour la prise de décision et l'atteinte de résultats optimaux<sup>9</sup>.

## ➤ Transparence

Parfaite accessibilité de l'information<sup>10</sup>. Qualité de ce qui laisse paraître la réalité tout entière, de ce qui exprime la vérité sans l'altérer.<sup>11</sup>

### 1.3 DÉFINITIONS

- **Maltraitance<sup>12</sup>**

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez un résident »

- **Résident maltraité**

Terme utilisé pour désigner la personne ayant subi un tort

- **Personne maltraitante**

Terme utilisé pour désigner la personne qui commet de la maltraitance

- **Intention de la personne maltraitance<sup>12</sup>**

La maltraitance peut être intentionnelle ou non intentionnelle

- **Formes de maltraitance<sup>12</sup>**

Celles-ci réfèrent à la manière dont la maltraitance se manifeste. Il existe deux formes de maltraitance qui sont transversales à tous les types de maltraitance : la violence et la négligence.

- **Types de maltraitance<sup>13</sup>**

Il existe sept types de maltraitance : la maltraitance psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, la violation des droits, la maltraitance organisationnelle et l'âgisme.

---

<sup>8</sup> Inspiré de la définition du Larousse, en ligne

<sup>9</sup> Inspiré de : Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*.

<sup>10</sup> Tiré du Larousse, en ligne

<sup>11</sup> Tiré du Nouveau Petit Robert, 2010

<sup>12</sup> Tiré de la politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée, juin 2016

<sup>13</sup> Inspiré du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2017-2022

- **Facteurs de risque<sup>12</sup>**  
Un facteur de risque est une caractéristique identifiée avant qu'une situation de maltraitance ne survienne et qui est liée à l'augmentation des chances que le résident soit maltraité.
  
- **Indice<sup>12</sup>**  
Fait observable qui nécessite une évaluation pour savoir s'il y a une situation de maltraitance. Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.
  
- **Indicateur<sup>12</sup>**  
Fait observable évalué qui indique qu'il y a maltraitance
  
- **Identification**
  - Repérage : Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier. Tous peuvent faire du repérage.
  - Détection : Démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.
  - Dépistage : Démarche systématique d'identification appliquée à tous les résidents d'un CHSLD effectuée par un professionnel à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.
  
- **Signalement**  
Action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation potentielle ou réelle de maltraitance envers un résident aux autorités administratives internes ou aux ressources externes.
  
- **Signalement obligatoire au sens de la loi**  
Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du code des professions (chapitre c-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action approprié qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au corps policier, ce cas pour les personnes majeures hébergées au CHSLD Villa les Tilleuls<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Inspiré de la *Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CISSS Laval

- **Plainte d'une situation présumée ou confirmée de maltraitance**  
Processus formel verbal ou écrit, déposé **par l'utilisateur présumé victime de maltraitance ou son représentant**, qui est traité par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en conformité avec la procédure d'examen aux plaintes du CHSLD Villa les Tilleuls.<sup>14</sup>
  
- **Processus interne de gestion de situation de maltraitance**  
Marche à suivre lorsqu'un intervenant observe une situation potentielle de maltraitance d'un usager ou qu'une telle situation lui est signalée. Cette démarche est détaillée dans les procédures découlant de la présente politique et des définitions qui y sont inscrites et tient compte du modèle de continuum de soins et services pour contrer la maltraitance.<sup>14</sup>
  
- **Processus d'intervention concertée**  
Ce processus de concertation découle d'une Entente signée entre huit ministères et organismes et chapeauté sur le territoire de Laval par un comité régional. Il vise à rendre plus efficace la concertation des partenaires pour assurer une meilleure protection et l'aide requise aux situations de maltraitance, qui peuvent constituer potentiellement une infraction criminelle ou pénale, sont conformes à la définition de la maltraitance au sens de la loi et nécessitent des actions intersectorielles pour se résoudre.<sup>14</sup>

## 1.4 ÉNONCÉ GÉNÉRAL

Le CHSLD La Villa les Tilleuls traite avec respect et dignité les usagers et leurs proches. Néanmoins, certains d'entre eux, particulièrement ceux en situation de vulnérabilité, sont plus à risque d'être victime de mauvais traitement physique, psychologique ou affectif, menaçant leur santé et leur bien-être. Dans ce contexte, les politiques usuelles de « tolérance zéro » en regard de la violence, ne suffisent pas toujours pour offrir une base solide aux équipes de travail et les leviers d'intervention requis pour lutter efficacement contre la maltraitance. Ce constat soutient la pertinence d'implanter un ensemble cohérent et concerté de mesures structurantes pour réduire, voire éliminer l'incidence du phénomène de maltraitance envers les clientèles plus à risque.

C'est dans un tel contexte que la présente politique a été développée, s'appuyant notamment sur la *loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, sanctionnée le 30 mai 2017, ainsi que la Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). L'implantation de la présente politique attendue, confirme l'engagement du CHSLD Villa les Tilleuls dans la lutte contre ce phénomène. Teintée des valeurs

organisationnelles, du code d'éthique et des philosophies de gestion du CHSLD Villa les Tilleuls, cette politique met en lumière toute l'importance d'adopter dans le cadre de la prestation de services, des attitudes et comportements empreints de respect et de bienveillance envers les usagers. Les conditions favorables à son implantation reposent également sur un climat de confiance, où les acteurs se sentent plus à l'aise de briser le silence et poser les gestes nécessaires pour que cessent les situations de maltraitance des clientèles vulnérables.<sup>15</sup>

## 1.5 CADRE LÉGISLATIF

La présente politique repose sur les assises suivantes :

- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*
- La Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- La *Loi sur les services de santé et de services sociaux* (LSSS)
- Les orientations ministérielles pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD
- Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022
- La *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant* (LRR), RLRQ, chapitre R-24.0.2 ;

## 1.6 CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne qui œuvre pour l'organisation. De façon plus précise, elle s'adresse à tous les membres du personnel du CHSLD La Villa les Tilleuls, incluant les administrateurs, la haute direction, les gestionnaires, les employés, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les chercheurs, les résidents, les stagiaires, les bénévoles, les prestataires de soins et services ainsi que les différents partenaires œuvrant au nom du CHSLD La Villa les Tilleuls ou en collaboration avec ce dernier.

### ➤ Population ciblée :

Les clientèles ciblées par la présente politique sont les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé ou sociaux dispensés par le CHSLD La Villa les Tilleuls ou en son nom. C'est le cas notamment mais non exclusivement de certaines personnes parmi les groupes suivants : les personnes âgées, celles présentant une grande perte d'autonomie, les personnes inaptes, celles représentant des problèmes de santé mentale, les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, celles ayant un handicap physique, ainsi que les personnes présentant une déficience intellectuelle.

---

<sup>15</sup> Tiré de la *Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CISSS Laval

## 1.7 PROCÉDURES

### ➤ Mesures de prévention (activités de sensibilisation, d'information ou de formation)

L'identification des situations potentielles de maltraitance envers les usagers est la responsabilité de tous et doit être faite de façon continue. Cette démarche doit inclure toutes les clientèles en situation de vulnérabilité, selon les principes émis dans la présente politique. En ce sens, le CHSLD La Villa les Tilleuls s'est doté d'un plan de sensibilisation et de formation continu, incluant des rappels réguliers et ajustements qui tiennent compte de l'avancement des connaissances en matière de maltraitance. Ces stratégies visent à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et la gestion de ces situations.

Ce plan s'actualise notamment par des activités de formations, d'information et de sensibilisation, effectuées pas des formateurs internes qualifiés.

Le CHSLD La Villa les Tilleuls poursuit également les démarches nécessaires afin que l'information, les outils, le soutien et l'accompagnement nécessaire pour promouvoir le repérage, la détection ou le dépistage de toutes les clientèles en situation de vulnérabilité plus à risques s'actualisent.

### ➤ Modalités de signalements et de plaintes

Le signalement est un processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers (témoin, personne œuvrant pour l'établissement, bénévole ou un proche) contrairement à la plainte, qui est déposée par l'usager présumé maltraité ou son représentant<sup>16</sup> et qui est traitée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services en conformité avec la procédure d'examen des plaintes.

En tout temps, la personne présumée victime de maltraitance, ses proches ou son représentant peuvent se tourner vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au comité des usagers ou des résidents.

#### **Conditions d'un signalement obligatoire**

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux 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 (situation présumée de maltraitance) doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

---

<sup>16</sup> Lsss art 12

- Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la loi sur les services de santé et les services sociaux.
- Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.<sup>17</sup>

### **Instances désignées par la loi pour recevoir ces signalements obligatoires :**

Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée ne reçoit pas de services ou soins du CHSLD La Villa les Tilleuls :

- Signalement auprès du corps de police concerné  
Le représentant légal devrait également être informé de ce signalement. (si une personne a un représentant légal, l'information est disponible au registre du curateur public)

Si la personne (présumée ou confirmée) maltraitée reçoit des services ou des soins du CHSLD La Villa les Tilleuls, même lorsque la maltraitance n'est pas liée à ses soins et services :

- Signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
  - Si le signalement concerne les actions ou manque d'action d'un médecin, d'un dentiste, un pharmacien ou un résident, le signalement peut être orienté vers le médecin examinateur par le commissaire.
  - Si le signalement au commissaire implique aussi une infraction de nature criminelle, il peut contacter le corps de police concerné, selon la situation signalée.

- **Modalités applicables aux signalements transmis par toute personne y compris un tiers, qu'elle soit ou non une personne œuvrant pour l'établissement en regard d'une situation présumée de maltraitance :**

- Toute personne amenée à côtoyer un usager, qui est témoin d'une situation présumée de maltraitance doit le signaler verbalement ou par écrit au gestionnaire ou à la personne en autorité responsable du secteur concerné.
- Le signalement est reçu soit directement en personne, par support électronique, par courrier ou par téléphone.
- Le gestionnaire ou la personne en autorité doit recevoir le signalement avec bienveillance et en informe le commissaire aux plaintes et à la qualité, tel que le stipule la loi et la présente politique.
- Si cette personne le désire, elle peut en tout temps s'adresser directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services en composant le XXXXX ou en lui adressant par écrit le signalement à

---

<sup>17</sup> (article 21)



l'adresse suivante et @ ou selon la procédure établit par le processus d'examen des plaintes.

-Le processus suite au signalement, se poursuivra selon la procédure établit, avec l'apport des acteurs les plus aptes à l'actualiser et selon la nature et les circonstances en cause.

En ce sens, il est important de souligner que le travail du commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le processus de signalement des situations de maltraitance s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Les gestionnaires et les équipes du CHSLD La Villa les Tilleuls ont la responsabilité de contribuer au processus de gestion de la situation de maltraitance signalée.

- **Modalités applicables pour qu'une personne qui se croit victime de maltraitance ou son représentant puisse formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.**

-Toute personne qui reçoit une plainte d'un usager ou de son représentant en regard d'une situation présumée de maltraitance doit le signaler verbalement ou par écrit au gestionnaire ou à la personne en autorité responsable du secteur concerné.

-Si l'usager ou son représentant désire porter plainte directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il doit être référé tel que le règlement d'examen des plaintes le précise.

-Le processus suite au signalement se poursuivra selon la procédure établit par le règlement d'examen des plaintes du CHSLD La Villa les Tilleuls.

## ➤ **Gestion des situations de maltraitance**

À la suite d'une déclaration d'une situation potentielle de maltraitance et la référence à l'instance concernée, la vérification des faits est un processus d'enquête qui permet de :

-Confirmez s'il y a bel et bien eu maltraitance et entamer les actions et le suivi

nécessaires.

-D'évaluer et d'analyser l'ensemble des indices et indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont reliées à la maltraitance.

-Documenter en profondeur la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir des documents de différentes sources.

La vérification des faits peut être effectuée par la direction concernée ou le CPQS en collaboration avec toutes autres instances détenant les expertises requises.

Dans un contexte de signalement au CPQS :

-Si la personne présumée maltraitante est une personne œuvrant pour Le CHSLD La Villa les Tilleuls ou un autre usager : Le CPQS applique la procédure d'examen des plaintes.

-Si la personne présumée maltraitante n'est pas une personne œuvrant pour Le CHSLD La Villa les Tilleuls ou un autre usager (communauté/famille/proches) : Le suivi est fait par la direction concernée qui a l'expertise requise.

S'assurer que toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance connaissent les mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus de vérifications des faits.

## 1.8 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### ➤ Conseil d'administration

- Adopter la présente politique ainsi que sa mise-à-jour.
- S'engager à ne tolérer aucune forme de maltraitance envers les usagers en situation de vulnérabilité.
- Assurer une vigie entourant les actions de lutte contre la maltraitance actualisée par le CHSLD La Villa les Tilleuls, selon le cadre législatif en vigueur.

### ➤ Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

*La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, précise que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du mécanisme de déclaration des situations de maltraitance de l'établissement.*

- **Signalement** transmis par toute personne y compris un tiers (**excluant un usager ou son représentant**) en regard d'une situation présumée de maltraitance

#### DÉCLARATION

Tous signalements au sens de la loi, obligatoires ou non, en regard d'une situation de maltraitance, sont traités selon le même processus par le CPQS :

- Analyser la recevabilité
- Prioriser les signalements selon la gravité

#### ASSISTANCE

Toute personne désirant faire un signalement a le droit d'être accompagné et assisté par la personne de son choix.

Le commissaire doit :

- Prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à la personne qui signale, pour la formulation du signalement, ainsi que pour toute démarche relative à la présente politique.

- Informer la personne qui signale, de la possibilité d'être assistée et accompagnée par le comité des usagers ou l'organisme d'assistance de la région.

## CONFIDENTIALITÉ DE L'IDENTITÉ D'UNE PERSONNE QUI SIGNALE

### REPRÉSAILLES

La Loi de lutte contre la maltraitance interdit « d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au présent chapitre, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte visée par la politique prévue au présent chapitre<sup>18</sup> ».

De plus, « une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues<sup>19</sup> »

- En ce sens dès que le commissaire, le médecin examinateur ou le comité de révision en est informé, il doit intervenir sans délai.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- Examiner le signalement
  - o Appliquer la procédure en considérant les éléments en cause, notamment l'identité de l'auteur, de la victime présumée de la maltraitance, ainsi que des rôles et expertises requises pour exécuter efficacement ce processus.
  - o Vérifier si les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements

### ACTION ET SUIVI

- Orienter le signalement
  - o Selon que les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements.
  - o Orienter vers le médecin examinateur les signalements concernant les actions ou manque d'action d'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.
  - o Conclure le dossier (avec ou sans recommandation ou référer à l'instance appropriée

---

<sup>18</sup> Article 11

<sup>19</sup> Article 12

- Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS.
  - Effectuer la reddition de compte de ces types de signalement au conseil d'administration dans le cadre du bilan annuel prescrit par la loi.
- **Plainte transmise par un usager ou son représentant en regard d'une situation présumée de maltraitance dont il se dit victime**
    - Recevoir et traiter ces plaintes selon la procédure d'examen des plaintes des usagers d'un établissement public de santé et de services sociaux, conformément à l'article 33 de la LSSSS et du règlement sur le processus d'examen des plaintes du CHSLD La Villa les Tilleuls.
  - **Signalement pour une situation présumée de maltraitance d'usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) privé**
    - La réception et le traitement des signalements des situations touchant les usagers hébergés au CHSLD La Villa les Tilleuls, sont effectués par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services attirés à ces ressources.

*Tiré de la loi contre la maltraitance : Une des responsabilités des établissements se réfère à l'implantation d'un mécanisme de déclaration des situations de maltraitance pour lequel le commissaire aux plaintes et à la qualité des services sera responsable. La Loi stipule que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement doit recevoir les signalements de cas de maltraitance pour les personnes y recevant des services. Plusieurs articles de la Loi précisent cette obligation exclusive au commissaire. Considérant les obligations des établissements, nous sommes confrontés à un enjeu en ce qui a trait à l'accessibilité des commissaires en dehors des heures régulières.*

*Puisque tout signalement doit s'actualiser auprès du commissaire et que nous estimons qu'une intervention immédiate pourrait être requise selon la gravité des cas, il nous faut convenir de modalités d'accès en continu (24 heures / 7 jours) pour ce type de signalement. D'ailleurs, l'article 21 prévoit que le signalement doit s'actualiser sans délai pour deux types de clientèle, tels que la clientèle hébergée en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.*

*Ajout inclus dans la loi : Dans son bilan annuel, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité,*

*sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.*

## ➤ MÉDECIN EXAMINATEUR

### DÉCLARATION

Le médecin examinateur reçoit du commissaire, les plaintes et signalements qui concernent un médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien, de même qu'un résident de l'établissement.

## ➤ DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général doit :

- S'assurer de l'application de cette politique par l'ensemble des gestionnaires et le personnel

### DIFFUSION

- S'assurer de la diffusion de la politique au sein de l'établissement, notamment les groupes et instances suivants :
  - Utilisateurs des services du CHSLD La Villa les Tilleuls
  - Personnel de l'établissement, médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que les gestionnaires
  - Réseau territorial de services et de ses partenaires
  - Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
  - Instances syndicales
  - Comités des usagers et résidents de l'établissement
  - Instances professionnelles (CMDP, CII et CM) de l'établissement
  - Tous nouveaux personnels, stagiaires et bénévoles.

## ➤ RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE (PRMOP)

L'adjointe à la directrice générale est la personne désignée responsable de la mise en œuvre (PRMO) de la présente politique. Les coordonnées pour la rejoindre sont les suivantes :

Nancy Hébert Thuot 450.628-0322 poste 223  
direction@villalestilleuls.ca

En collaboration avec les directions concernées la PRMO doit :

## DÉVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE

- S'assurer de l'adaptation de la politique du CHSLD La Villa les Tilleuls selon la politique cadre et de la loi en vigueur
- Faire adopter la politique de l'établissement par le conseil d'administration dans les délais prévus par la loi, soit avant le 30 novembre 2018

## PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

- S'assurer que soit développé et appliqué un plan de sensibilisation ou de formation pour contrer la maltraitance pour toute personne ou organismes œuvrant pour l'établissement, ou en son nom.
- S'assurer que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance.
- Assurer la planification de formations concernant l'identification et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions responsables de l'offre de services.

## DÉCLARATION

S'assurer que les :

- Procédures pour la cueillette d'information des déclarations et de références aux instances concernées soient claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans l'établissement.
- Acteurs susceptibles de faire un signalement, soit au fait qu'il est possible de procéder à cette démarche auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

-

## DÉCLARATION

Situation potentielle de maltraitance envers un usager impliquant un employé présumé agresseur.

- Être informée de la situation et apporter le soutien nécessaire aux gestionnaires et personnes impliquées par la situation.

## DIFFUSION

Veiller à ce que :

- Soit développé et déployé, un plan de communication de la politique.
- Soit visible, la politique, notamment par un affichage de celle-ci à la vue du public et en ligne sur le site web de l'établissement et sur l'Intranet.
- La politique puisse être diffusée et connu des partenaires et ressources tels que les RI-RTF et RPA.

## RÉVISION DE LA POLITIQUE

- Réviser la politique de l'établissement au plus tard le 30 mai 2020 et à une fréquence d'au plus 5 années par la suite.
- S'assurer que les modifications pour remédier aux difficultés reliées à la mise en œuvre soient effectuées et que les améliorations aux procédures et à la pratique soient réalisées.

## VÉRIFICATION DES FAITS

- Si l'enquête confirme qu'un employé a causé du tort à un usager, la DRHCAJ assure le traitement prioritaire de la situation et offre à l'employé le soutien requis à chacune des étapes du traitement du dossier.
- Toute personne reconnue responsable d'avoir causé du tort à un usager est passible de mesures administratives ou disciplinaires qui tiennent compte de l'intention et qui sont proportionnelles à la gravité de la situation. En cas d'infraction de nature criminelle, l'établissement en appellera aux autorités policières ou juridiques.

## INTERVENTIONS

- Participer à l'identification et l'application des recommandations, mesures disciplinaires ou correctives appropriées à la situation.

## ➤ COMITÉ DE DIRECTION

- Recommander l'adoption de la politique au conseil d'administration.
- Adopter les procédures découlant de la présente politique.
- S'assurer de la diffusion et de l'application de la politique et des procédures découlant de celles-ci, auprès de leurs directions, des instances de l'établissement, ainsi que des partenaires.

Il doit également s'assurer que :

- Des moyens pour sensibiliser, informer et former les employés, les stagiaires et les bénévoles sont rendus disponibles pour prévenir tout comportement de maltraitance ;
- Des moyens sont mis en place pour identifier précocement les situations à risque, procéder à la vérification de faits entourant ces situations présumées de maltraitance et intervenir pour toute situation de maltraitance avérée envers un usager.
- Du soutien aux gestionnaires de leur direction est offert à toutes les étapes du processus pour les éliminer ou de réduire l'incidence de la maltraitance.
- Des mesures sont prises rapidement afin d'intervenir auprès de toute personne qui ne se conforme pas à cette politique.
- Des stratégies sont appliquées pour assurer la confidentialité et la protection de signalant, contre des mesures de représailles à leur endroit.

- Des mesures sont mises en place pour évaluer l'atteinte des objectifs et des cibles découlant de la présente politique, notamment pour les secteurs concernés, dans le cadre de l'appréciation de la contribution des gestionnaires et des employés.

## ➤ DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

### PRÉVENTION, SENSIBILISATION

- Sensibiliser, en collaboration avec le conseil des infirmiers et infirmières, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que le conseil des services multidisciplinaires du CHSLD La Villa les Tilleuls, les employés et professionnels du CHSLD La Villa les Tilleuls aux enjeux cliniques reliés à la lutte contre la maltraitance.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- Si, faisant suite au processus de vérification des faits, il est confirmé qu'un employé a causé du tort à un usager, s'assurer de la responsabilité professionnelle de l'employé en cause et le cas échéant, en aviser l'instance ou l'ordre professionnel concerné.
- Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le PDG doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'usager.

Pour les cas touchant un médecin :

- Renvoi disciplinaire
- Si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu d'orienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le CMDP, il achemine la plainte vers ce conseil et en transmet une copie au professionnel visé.
- Lorsque cette plainte concerne un résident, il l'achemine à l'autorité déterminée par règlement avec copie au résident concerné afin que cette dernière soit traitée conformément à la procédure en vigueur.
- Dans tous les cas, il informe le plaignant et le commissaire de cette orientation.

### GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

- S'assure de la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction.
- S'assure que tous les éléments-clés liés à la gestion des situations de maltraitance soient connus et considérés.
- Offrir aux personnes dans leur direction les outils et le soutien nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance.



- Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus.

#### IDENTIFICATION

- Identifier et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection ou le dépistage de la maltraitance.
- Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager.

#### DÉCLARATION

- Favoriser la déclaration en identifiant des mesures permettant de minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent.
- Informer des procédures de signalement.
- S'assurer que toute situation présumée de maltraitance envers un usager est transmise au commissaire aux plaintes et à la qualité de services.
- S'assurer que toute situation présumée de maltraitance envers un usager impliquant un employé présumé agresseur est transmise à la DRHCAJ.

#### VÉRIFICATION DES FAITS

- Créer et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement.

#### ACTION ET SUIVI

- Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiées soient effectués.

### ➤ REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

#### DIFFUSION DE LA POLITIQUE

- S'assurer de l'application de la présente politique par leurs membres.

#### VÉRIFICATION DES FAITS

- Offrir de l'information et du soutien à chacune des étapes du traitement d'un dossier, considérant qu'un employé soupçonné de maltraitance a le droit, s'il le désire, d'être accompagné d'un représentant syndical.

### ➤ GESTIONNAIRES

#### PRÉVENTION, SENSIBILISATION

- Veiller à ce que la présente politique et toutes procédures afférentes soient diffusées et appliquées dans les secteurs d'activités dont ils ont la responsabilité.

- S'assurer que les moyens nécessaires pour identifier les situations potentielles de maltraitance sont mis en place dans le but de les éviter ou prévenir.
- Assurer une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation susceptible de contrevenir à la présente politique et d'intervenir s'il y a lieu, pour corriger la situation.

#### DÉCLARATION

##### Pour le signalement d'une situation présumée de maltraitance envers un usager de la part d'une personne ou d'un tiers au sens de la présente politique

- S'assurer que soit informé le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et convenir de la suite du processus, selon les éléments en cause et l'expertise de chacun.

##### Pour les déclarations effectuées par l'usager présumé victime ou son représentant

- S'assurer que s'actualise la procédure d'examen des plaintes de l'établissement.

#### VÉRIFICATION DES FAITS

- Veiller à ce que le soutien nécessaire aux personnes le requérant soit offert et d'en rendre compte sans délai à leur supérieur immédiat.
- Assurer avec diligence le suivi approprié et ce, peu importe la provenance du signalement d'une situation d'une situation présumée de maltraitance envers un usager, en conformité avec les procédures établies.
- S'assurer que le soutien clinique aux professionnels est offert à toutes les étapes de la gestion d'une situation présumée de maltraitance envers un usager.
- Favoriser la coordination et la concertation entre les divers secteurs pertinents, assurant une gestion efficace des situations de maltraitance envers un usager.

## ➤ PERSONNEL OEUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

#### IDENTIFICATION

- Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance.

#### DÉCLARATION

- Déclarer toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépotée au supérieur immédiat ou gestionnaire, en fonction des procédures prévues par le CHSLD La Villa les Tilleuls.

## ➤ PRESTATAIRE DE SOINS ET DE SERVICES

### IDENTIFICATION

- Documenter toute information relative à la détection ou au dépistage, selon la procédure prévue par l'établissement.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'utilisateur ou une expertise requise peut être appelé à participer au processus de vérification des faits.

### ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS

- Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'utilisateur ou une expertise interne ou externe requise peut être appelé à contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'utilisateur et gérer la situation de maltraitance.
- Tenir compte du fait qu'il pourrait y avoir plus d'un usager impliqué dans la situation de maltraitance et que tous les usagers et autres personnes impliqués dans la situation doivent être évalués dans la mesure du possible.
- Documenter l'évaluation à partir des procédures établies.

### ACTION ET SUIVI

- Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers permettant de réévaluer l'adéquation entre les besoins et les stratégies émises dans le plan.
- Avoir recourt aux mesures de soutien clinique mise en place par l'établissement, au besoin, selon les éléments en présence.
- Après consultation auprès des intervenants et responsables désignés, faire appel au processus d'intervention concertés, selon la procédure établie et si tous les critères sont présents :
  - Constituer potentiellement une infraction criminelle ou pénale
  - Conforme à la définition de la maltraitance au sens de la loi
  - Nécessitent des actions intersectorielles pour se résoudre

## ➤ COMITÉ DES USAGERS

Dans le cadre de son mandat, le comité des usagers est appelé à :

### PRÉVENTION SENSIBILISATION ET FORMATION

- Contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers et des résidents

### DÉCLARATION

- Déclarer au gestionnaire responsable des soins et services, de toutes situations présumées de maltraitance d'un usager qui a été portées à leur attention, selon la procédure établie par le CHSLD La Villa les Tilleuls

#### ACTION ET SUIVI

- D'accompagner et d'assister, sur demande, un usager sans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte

#### ➤ PARTENAIRES EXTERNES

Les partenaires dans la dispensation des services en complémentarité avec le CHSLD La Villa les Tilleuls doivent :

- Faire connaître la politique de l'établissement à leurs employés
- Assurer l'application de la politique
- Être attentifs à tout indice de maltraitance
- Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue par l'établissement

### 1.9 DIFFUSION

Pour être efficace et avoir un impact réel sur l'incidence de la maltraitance envers les résidents, la politique et les procédures doivent être connues et comprises par ceux et celles qui doivent l'appliquer. Il importe de diffuser la politique établie ainsi que les mécanismes de recours existants. Des produits de communication dérivés du présent document peuvent être créés pour rejoindre différents publics et vulgariser certaines informations.

Plan de diffusion :

- Remettre une copie de la politique à tout nouvel employé et en détailler les grandes lignes
- Allouer du temps pour que chaque employé puisse lire la politique
- Tenir un registre que les employés doivent signer suite à la lecture de la politique pour signifier leur engagement à la respecter
- Remettre une copie de la politique aux comités et usagers/résidents
- Rendre la politique disponible sur l'intranet
- Placer une copie papier de la politique sur tous les étages pour que les employés puissent s'y référer
- Effectuer des rappels périodiques concernant la présente politique dans le cadre de réunions d'équipe
- Offrir aux employés une formation en personne sur le contenu de la politique et expliquer en détail les procédures

### 1.10 ÉVALUATION ET RÉVISION

#### STRATÉGIE DE DIFFUSION

Éléments à évaluer :

- Vérifier si la politique a bel et bien été reçue par les personnes ciblées par les stratégies de diffusion
- Vérifier si la politique est jugée acceptable et utile par les personnes qui doivent l'utiliser et s'y référer

## EFFETS DE LA POLITIQUE

Évaluer:

- Mesure de l'occurrence de situations de maltraitance envers un résident
- Évaluation de la qualité des soins et services
- Évaluation de l'impact de la politique sur le climat organisationnel

## PLAN DE RÉVISION

- Ratifier une entente stipulant à quelle fréquence la direction responsable de l'entérinement de la présente politique s'engage à la réviser
- Modifier la politique en tenant compte :
  - o Des résultats des évaluations susmentionnées
  - o Du processus d'agrément
  - o Des rapports des visites ministérielles d'appréciation de la qualité de vie
  - o Des signalements de maltraitance documentés
  - o Des rapports et recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du comité de vigilance et de la qualité, des comités des usagers, du porteur de dossier, etc.

# ANNEXE 1 : CAPSULE DE SENSIBILISATION À LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Durée : 30 minutes

Animateur : Technicienne en éducation

spécialisée **Participants** : Intervenants du milieu

## OBJECTIFS DE LA CAPSULE

- Démystifier les différentes formes de maltraitance.
- Reconnaître des indices pouvant révéler une situation de maltraitance.
- Prendre connaissance des conséquences possibles pour une victime.
- Connaître les interventions à préconiser en contexte de maltraitance.

## DESCRIPTION DE LA CAPSULE

Visionnement d'une petite vidéo réalisée dans le cadre de la campagne gouvernementale de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés :

<http://www.youtubecom/watch?v=Qp20MO2BU10>

### La nature et portée du problème :

- ❖ Il est rare que les abus infligés aux personnes aînées cessent d'eux-mêmes.
- ❖ L'abus envers les personnes aînées tend, comme la violence familiale, à devenir plus fréquent et plus sérieux avec le temps (*escalade de la violence*).
- ❖ Dans la plupart des cas, les victimes ou leurs proches refusent de signaler la situation ou de recevoir une aide extérieure.

### Les principales raisons :

- La crainte d'être expulsée de la résidence et de ne pas avoir d'autre lieu où aller vivre ;
- La peur de représailles, d'être l'objet de menace ou de rejet ;
- Le désir d'éviter les ennuis, les humiliations ;
- La honte d'avoir élevé un enfant qui les abuse ;
- La peur que la dénonciation entraîne des pertes plus grandes ;
- Le désir d'éviter les conflits dans la famille et le jugement d'autrui. >
- L'auteur des abus peut-être :
  - Un membre de la famille ou un proche ;
  - Un employé de la résidence ;
  - Un autre résident.

### Explication des différentes formes de maltraitance (voir Annexe 2) :

- Physique ;
- Psychologique ;
- Sexuelle ;
- Matérielle ou financière ;
- Violation des droits de la personne ;
- Négligence.

- Présenter certains indices pouvant révéler une situation de maltraitance (voir Annexe 2)
- Présenter deux vignettes où les participants devront identifier les différentes formes de maltraitance vécues par les victimes (**voir Annexe 3**).
- Distribution des dépliants : « *La maltraitance envers les personnes âgées, ÇA EXISTE !* » et « *Viellir en sécurité* » aux participants.

### Les différentes formes de maltraitance

#### **Physique :**

- Se faire frapper, pousser, brusquer...
- Devoir manger des aliments trop rapidement...
- Utilisation abusive de mesure de contention
- Attendre de façon exagérée pour aller à la salle de bain, etc.

#### **Sexuelle :**

- Se faire harceler...
- Se faire agresser sexuellement...
- Subir des attouchements...
- Être victime d'exhibitionnisme...

#### **Violation des droits de la personne :**

- Être victime de discrimination en raison de son âge, de son ethnie...
- Se voir imposer un traitement médical...
- Ne pas respecter ses habitudes de vie...

#### **Psychologique ou émotionnelle :**

- Se faire humilier...
- Se faire menacer...
- Se faire infantiliser...
- Se faire ignorer...
- Se faire isoler...

#### **Matérielle ou financière :**

- Se faire soutirer de l'argent...
- Se faire voler des biens...
- Subir des pressions par rapport à un héritage...

#### **Négligence :**

- Ne pas recevoir d'attention...
- Ne pas recevoir des soins nécessaires à son bien-être...



## INDICES POUVANT RÉVÉLER UNE SITUATION DE MALTRAITANCE

- Ecchymoses
- Blessures
- Changement dans les comportements (méfiance, anxiété, pleurs, etc.)
- Dépression
- Disparition d'objets de valeur
- Isolement social

## LES CONSÉQUENCES POSSIBLES DE LA MALTRAITANCE POUR LA VICTIME

- Se replier sur elle-même
- Ressentir de la peur, de l'insécurité
- Ressentir de l'anxiété
- Ressentir de la confusion
- Souffrir de dépression
- Le suicide

## INTERVENTIONS

- 1) Garder l'œil ouvert aux différentes formes de maltraitance. **\*\*\*La personne témoin ou victime d'abus n'est pas négligeable \*\*\***
- 2) Si une personne s'ouvre à vous, offrir une écoute attentive à la personne. Si vous n'êtes pas disposé à le faire, référer la personne directement à votre supérieur ou à un autre intervenant, tel que la travailleuse sociale, l'éducatrice spécialisée, l'infirmière, etc. (documenter les événements *s'il y a lieu*) :
  - Déposition écrite incluant la date, l'heure et une description de vos observations.
  - Rester objectif dans vos écrits (*évités les opinions, les jugements*).
- 3) La confidentialité doit être respectée. Il est important de garder ces renseignements confidentiels et d'en informer seulement votre supérieur immédiat.
- 4) Au besoin, appeler la ligne d'écoute ABUS-AÎNÉS pour obtenir un support dans vos démarches : 514 489-2287 ou 1 888 489-2287.
- 5) Faire un suivi. Si la même personne ou d'autres se confient à vous, continuer de documenter les événements et rappez-les à votre supérieur immédiat.

## Madame X

Madame X a 85 ans. Elle habite dans un CHSLD depuis 2 ans. Madame a des troubles cognitifs modérés. Son réseau social est restreint. Le mari de madame est décédé. Madame a un fils de 55 ans. Il vient la visiter quelques fois par année, mais sans plus.

Elle semble s'être bien adaptée à la résidence. Madame participe à toutes les activités et prend plaisir à le faire. Selon le personnel de l'unité, elle collabore bien aux soins.

Une préposée aux bénéficiaires qui connaît bien madame remarque que le comportement de madame est différent depuis quelques jours. Elle s'isole et pleure régulièrement.

La préposée aux bénéficiaires questionne les autres membres du personnel. Un employé explique que madame refuse de sortir de sa chambre depuis que son fils est venu la visiter il y a quelques jours.

La préposée aux bénéficiaires décide d'aller rencontrer madame. Celle-ci semble soulagée de la voir. Elle la serre très fort dans ses bras et se met à pleurer. En la questionnant, madame lui dit: « Mon fils m'a serré fort les bras. Il m'a fait mal. Je lui ai donné mes sous. ». La préposée lui demande : « Pourquoi vous lui avez donné vos sous ? ». Elle lui répond : « Parce qu'il m'a dit qu'il allait tout perdre sinon, sa maison, son auto, etc. Imagine, s'il n'a plus de voiture, il ne pourra plus venir me voir. »

### **Quels sont les indices ayant amené la préposée à se questionner ?**

Isolement et pleurs (ce qui n'est pas habituel chez cette dame, etc.).

### **Quelles formes de maltraitance sont représentées dans la situation ?**

- Physique : serrer les bras.
- Psychologique : menaces.
- Financière : se faire soutirer de l'argent.

# Monsieur X

Monsieur a 90 ans. Il a des propos désinhibés et vulgaires envers certains membres du personnel. Monsieur a des troubles cognitifs importants. Il habite en CHSLD depuis 5 ans.

La collaboration de monsieur est difficile lors des soins, autant lors de l'alimentation que lors des soins d'hygiène. Une approche spécifique a été faite par l'éducatrice spécialisée dans le but d'améliorer la situation. La situation semble s'être stabilisée selon l'équipe de soins de l'unité.

Deux préposées aux bénéficiaires ont de la difficulté à intervenir avec monsieur. Monsieur a des propos vulgaires tels que : « Grosses vaches, ma gang de putains ! » envers celles-ci.

Un employé de l'entretien rapporte à son supérieur immédiat des situations dont il a été témoin. Ce dernier aurait surpris les deux préposées à ignorer la cloche d'appel et les demandes d'aide de monsieur : « Tu as entendu quelque chose toi Roberta ? », « Bin non ma Flavie, rien du tout, juste une mouche voler. » et les deux se seraient mises à rire aux éclats : « Il a juste à attendre, il est assez désagréable celui-là ! ». Il s'est alors précipité à la chambre du résident pour voir ce dont il avait besoin. Monsieur était assis sur son lit, la culotte baissée et pleurait. L'employé de l'entretien lui demande pourquoi il pleure, monsieur X se lève et lui montre ses fesses. Monsieur avait fait une selle dans sa culotte et il n'en était pas fier. Grâce à son écoute, sa présence et son attitude rassurante, monsieur a remercié et offert son plus beau sourire à l'employé.

## **Quelles formes de maltraitance sont représentées dans la situation ?**

- Physique : attendre de façon exagérée pour répondre aux besoins de base de l'individu.
- Psychologique : ignorer la personne.
- Violation des droits de la personne : être victime de discrimination en lien avec ses problématiques (propos désinhibés et vulgaires)
- Négligence : ne pas recevoir les soins nécessaires au bien-être de l'individu.

SERVICES SPÉCIALISÉS DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE SUR LE TERRITOIRE

**Ligne Aide Abus Aînés**

1-888-489-ABUS (2287)

<https://www.aideabusaines.ca/>

La **Ligne Aide Abus Aînés** (Ligne AAA) est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. La Ligne AAA offre des services à différentes clientèles dont la population, les professionnels et les formateurs en maltraitance. Le rôle de la ligne est d'orienter les appelants vers les ressources appropriées selon leurs besoins et les ressources de leur région.

Soutenir les intervenants par la consultation professionnelle en lien avec la maltraitance (discussion de cas clinique, identification des éléments restants à évaluer; suggestion de piste d'intervention; réflexions éthiques).

-Référence des cas complexes à l'équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

**Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)**

DÉCLARATION (plainte par un usager)

-Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement

-Informé l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes

-Aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours

-Faciliter la conciliation avec toute instance concernée

-Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits

## 1.15 RÉFÉRENCES

- Gouvernement du Québec (2016) Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, en ligne : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>
- Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée, en ligne : [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/10/Politique-Type\\_Maltraitance-Hebergement\\_2016\\_FR.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/10/Politique-Type_Maltraitance-Hebergement_2016_FR.pdf)
- Israël, S., Soulières, M., Starnino, C., Fournier A. & Cortez, N. (2016). Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques / procédures pour contrer contre la maltraitance envers les âgées en CHSLD : Montréal, QC : Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Ligne Aide Abus Aînés.
- Ministère de la santé et des services sociaux (2003). Pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations ministérielles. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2003/03-830-01.pdf>
- Ministère de la Famille et des Aînés (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>
- Israël, S. et al. (2016). Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée : Montréal, Qc CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/10/Politique-Type\\_Maltraitance-Hebergement\\_2016\\_FR.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/10/Politique-Type_Maltraitance-Hebergement_2016_FR.pdf)
- Organisation mondiale de la santé (2002). Rapport mondial sur la violence et la santé. Chapitre 5. Maltraitance des personnes âgées. [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/)
- Assemblée Nationale. (2016). Première session. Projet de loi no 115. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ministère des Aînés et de la lutte contre l'intimidation. Éditeur officiel du Québec. <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2017C10F.PDF>