

TITRE : POLITIQUE ET PROCÉDURE INTERNE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNES ET LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Préparée par : Direction des soins infirmiers

Mise en vigueur le : Le 19 février 2019

Révision le : 20 octobre 2021, 12 septembre 2023

Adoptée par le conseil d'administration le : 28 sept 2023

1. LE CONTEXTE

La maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables peut se présenter sous plusieurs formes dont, la maltraitance physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière et organisationnelle, ainsi que l'âgisme et la violation des droits. Elle peut survenir dans divers contextes où il existe une relation de confiance, notamment au sein de la famille, de l'entourage, d'une relation d'aide, etc.

Le 30 mai 2017, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Avec la nouvelle obligation de signalement prévue à cette Loi, tous les établissements doivent adopter et mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance.

La Champenoise est très préoccupée par la question de la maltraitance des aînés et des personnes en situation de vulnérabilité et soutient qu'il est primordial que soient mis en place des mécanismes de protection efficaces pour prévenir et contrer ces situations inacceptables.

Le 6 avril 2022, la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance a été sanctionnée modifiant ainsi la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cet ajustement dans la loi vient donc influencer et justifier la révision de la Politique et procédure interne de lutte contre la maltraitance de la Champenoise.

2. LES PRINCIPES DIRECTEURS

- 1) Tout aîné ou personne vulnérable, ses proches et toute personne amenée à les côtoyer en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou résidence privée pour aîné (RPA), a le droit de vivre dans la dignité et dans le respect de son intégrité physique et psychologique.
- 2) L'établissement a l'obligation de protéger les et d'assurer leur sécurité et celle des visiteurs.
- 3) La politique « tolérance zéro » s'applique dans l'établissement. Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'établissement.
- 4) L'établissement doit adopter une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les résidents et aborder le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.
- 5) Les résidents ont droit à un milieu de vie sécuritaire, confortable, chaleureux, bienveillant, flexible et adapté à leurs besoins et préférences.
- 6) Les résidents ont accès à des services et des soins de qualité. Leur participation et celle des familles est encouragée.

3. L'OBJECTIF GÉNÉRAL

La présente politique vise à définir les orientations, les stratégies et les mesures mises de l'avant pour contrer la maltraitance envers toute personne majeure en situation de vulnérabilité et vise également à favoriser une culture de bientraitance.

4. LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- 1) Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents.
- 2) Promouvoir un milieu de vie, de soins et de travail respectueux, sécuritaire et bienveillant qui contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention.
- 3) Informer et outiller tout résident, ses proches et toute personne amenée à côtoyer un résident en hébergement de sorte que les situations de maltraitance soient identifiées et prises en charge rapidement et efficacement, en visant la diminution des risques de récidives et des conséquences néfastes.
- 4) Se conformer à la Loi sur les services de santé et de services sociaux et aux normes du Conseil Canadien d'agrément relatives aux CHSLD et à la certification des Résidences pour aînés (RPA).

5. LES MODALITES D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tout le personnel de La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours (La Champenoise), personnel syndiqué et non-syndiqué, résidents, usagers, pensionnaires et à toute personne œuvrant à titre de bénévole ou de stagiaire.

Elle s'applique aussi aux tiers, c'est-à-dire à toute personne en relation avec les employés ou les résidents/usagers de La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours (La Champenoise), tels que les personnes venant de l'extérieur dans le cadre du travail, les fournisseurs, sous-traitants, visiteurs ou membres du Conseil d'administration.

6. 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 ;

Dignité : Respect que mérite quelqu'un ;

Autodétermination : Action de décider par soi-même pour soi-même ;

Responsabilisation : Action de rendre quelqu'un responsable, de lui donner le sens des responsabilités afin qu'il prenne conscience de son rôle ;

Empowerment : Anglicisme bien connu et couramment utilisé. L'empowerment est un processus qui vise à soutenir et renforcer, chez les résidents ou membres de la famille, leur pouvoir d'agir sur eux-mêmes et sur leur environnement. L'emphasis est mise sur les forces d'un individu pour lui permettre de faire preuve d'autodétermination et le responsabiliser ;

Équité : Qualité consistant à attribuer à chacun ce qui lui est dû. Toute personne doit recevoir des soins de qualité qui correspondent à ses besoins, peu importe son identité et son lieu de résidence ;

Qualité : Consiste à assurer l'accès de tous les usagers à des soins appropriés à leurs besoins. Fournir de bons soins, de la bonne façon et au bon moment et avec les bonnes ressources.

7. DÉFINITIONS ET EXEMPLES

Maltraitance : « 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 » (*réf. : Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*). On peut définir la maltraitance comme tout acte ou comportement physique, verbal ou autre nuisant au bien-être, à l'épanouissement ou au développement de la personne.

Personne en situation de vulnérabilité : « 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, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme » (*réf. : Article 2, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

Résident/usager maltraité : Terme utilisé pour désigner la personne ayant subi une forme de maltraitance.

Personne maltraitante : Terme utilisé pour désigner la personne qui commet de la maltraitance. Une situation de maltraitance potentielle doit toujours être évaluée et confirmée avant de qualifier une personne d'être « maltraitée » ou « maltraitante ». Il faut éviter de tirer des conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes. On aborde la maltraitance en essayant autant que possible d'éliminer les expressions « victime » et « abuseur ».

Personne œuvrant pour l'établissement : « un médecin, [...] un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement » (*réf. : Article 2, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

Prestataire de services de santé et de services sociaux : « Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant » (*réf. : Article 2, paragraphe 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*). Cette définition exclue les employés des services alimentaires, des services d'entretien ménager, des services de maintenance, les bénévoles, les employés du programme chèque-emploi-services et les employés de coopératives.

Intention de la personne maltraitante : La maltraitance peut être intentionnelle (la personne maltraitante veut causer du tort au résident) ou non intentionnelle (la personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause).

Formes de maltraitance : 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.

Le signalement : Le signalement est un processus formel qui permet à toute personne y compris un tiers de divulguer ou de signaler toute situation en fonction des procédures prévues par l'établissement.

Types de maltraitance	
Maltraitance physique	<u>Violence</u> : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc. <u>Négligence</u> : Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.
Maltraitance psychologique	<u>Violence</u> : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc. <u>Négligence</u> : Rejet, indifférence, isolement social, etc.
Maltraitance sexuelle	<u>Violence</u> : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle non consentie), etc. <u>Négligence</u> : Privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, etc.
Maltraitance matérielle/financière	<u>Violence</u> : 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 d'identité, etc. <u>Négligence</u> : 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 financière, etc.
Âgisme	<u>Violence</u> : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc. <u>Négligence</u> : Indifférence à l'égard des pratiques ou les propos âgistes lorsqu'on en est témoin, etc.

Privation/violation des droits	<u>Violence</u> : 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. <u>Négligence</u> : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.
Maltraitance organisationnelle	<u>Violence</u> : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex: services offerts de façon brusque), etc. <u>Négligence</u> : 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.

8. PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

Une procédure découle de cette politique et identifie les trajectoires à emprunter pour le signalement obligatoire.

Annexe 1 : Algorithme décisionnel de gestion des signalements, des situations de maltraitance envers un aîné ou un adulte en situation de vulnérabilité à la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).

Annexe 2 : Aide à la décision, quand et à qui signaler dans le contexte de signalement obligatoire.

Annexe 3 : Formation, prévention et sensibilisation à la maltraitance.

9. RESPONSABILITÉS

9.1 Le conseil d'administration

- Adopte la politique ;
- Prend connaissance de la reddition de compte provenant de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) concernant les situations de maltraitance ainsi que les suivis effectués.

9.2 Le comité de vigilance et de la qualité

- Reçoit et analyse le rapport de la CLPQS ainsi que les suivis de l'établissement sur la qualité et la sécurité des résidents transmis au conseil (CA) ;
- Fait des recommandations au CA dans un objectif d'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins et services ;
- Assure le suivi de ces recommandations.

9.3 Le comité de gestion des risques

- Fait rapport au conseil d'administration sur le fonctionnement de la gestion des risques, sur le développement d'une culture de sécurité dans l'établissement et fait les recommandations appropriées ;
- S'assure que les situations de maltraitance portées à sa connaissance sont analysées ;
- S'assure que des mesures de soutien sont offertes aux victimes et à leurs proches, lorsque nécessaire ;
- S'assure que le programme de formation destiné aux employés prévoit un contenu spécifique concernant la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toutes personnes en situation de vulnérabilité.

9.4 La directrice générale

- S'assure de l'application de la présente politique
- S'engage à promouvoir une culture de bientraitance au sein de l'établissement et prend les moyens nécessaires afin que la maltraitance soit gérée de façon préventive et proactive et de mettre fin à tout cas porté à sa connaissance.
- Intervient dans tout dossier jugé à risque ;
- Adopte la procédure qui découle de la présente politique.

9.5 La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

- Traite, tous les signalements reçus par rapport aux situations de maltraitance ;
- Analyse la recevabilité et priorise les signalements selon la gravité de la situation ;
- Examine le signalement et applique la procédure en vigueur ;
- Oriente le signalement vers les directions et les professionnels ciblés pour son traitement ;
- Effectue la saisie des données dans le registre spécifique ;
- Effectue la reddition de compte.

9.6 La direction des soins infirmiers

- S'assure que toute personne en contact avec les résidents ait été sensibilisée à la maltraitance ;
- Assure le développement de la mise en œuvre du plan de formation et de communication de la politique ;
- Assure la planification des formations concernant la reconnaissance et la gestion des situations ;
- Participe à l'identification et l'application des recommandations et des sanctions ;
- Répond aux questionnements en lien avec la mise en œuvre et l'application de la présente politique.

9.7 Chaque acteur de l'établissement (incluant les résidents et leurs proches)

- Applique la présente politique selon ses responsabilités ;
- Est à l'affut des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repère les situations potentielles de maltraitance ;
- Déclare toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée ;
- Garde une préoccupation constante pour la qualité et la sécurité des soins et des services.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entrera en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

11. RÉVISION

La présente politique doit faire l'objet d'une révision tous les 3 ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications administratives ou législatives le requièrent.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et Ministère de la santé et des services sociaux (2016). Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée : https://www.aideabusaines.ca/wp-content/uploads/2017/04/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_juin-2016-1.pdf

DIRA-Estrie, Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance : <http://www.dira-estrie.org/fr/maltraitance/formes.php>

Outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2023

Annexe 1 - Algorithme décisionnel de gestion des signalements des situations de maltraitance

Envers un aîné ou un adulte en situation de vulnérabilité

Signalement obligatoire

Doit être réalisé sans délai et directement au CLPQS

Personnes visées par une situation de maltraitance ?

- CHSLD, RPA
- **Personnes inaptes protégées (curatelle, tutelle ou mandat d'inaptitude homologué)**
 - **Personnes inaptes selon une évaluation médicale**
 - **Personnes en situation de vulnérabilité en RPA**

Signalement obligatoire

Par qui ?

L'utilisateur lui-même

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ex : membres de l'équipe de soins, bénévoles, proches aidant, gestionnaire

Tout professionnel au sens du Code des professions (excluant avocats et notaires)

À qui ?

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement

1 844 691-0762

Annexe 2 : Aide à la décision, quand et à qui signaler dans le contexte de signalement obligatoire

Le secret professionnel est le devoir qu'a un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles qu'un client lui a confié. Ce secret existe pour permettre à une personne de s'ouvrir complètement au professionnel dans une situation où elle a besoin d'aide. Cette personne peut ainsi partager toute l'information dont le professionnel a besoin pour agir efficacement.¹

La dénonciation obligatoire est le fait que tout employé doit dénoncer toute forme d'abus dont il serait témoin.

La Loi de lutte contre la maltraitance au Québec définit le mandat et le contexte de la déclaration obligatoire de la maltraitance envers les résidents en CHSLD, les personnes inaptes (curatelle, tutelle ou mandat de protection homologué), les personnes inaptes selon une évaluation médicale et les personnes en situation de vulnérabilité en RPA. Cette loi est destinée à protéger les personnes en situation de vulnérabilité. Pour tous prestataires de services de santé et de services sociaux ou tous professionnels au sens du Code des professions, il est obligatoire de signaler directement et sans délai au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services une situation de maltraitance vécue par la clientèle nommée ci-haut. Un manquement à son obligation de signaler une situation de maltraitance pourrait entraîner des sanctions pénales.

À qui s'adresse la possibilité de la levée du secret professionnel :

Elle s'applique à toute personne liée par un Ordre professionnel, à l'exception des avocats et notaires.

Quand peut-on lever le secret professionnel :

Le professionnel peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'il y a un danger imminent de mort ou de blessures graves.

Quoi faire :

D'abord, il est important d'essayer d'obtenir le consentement de la personne maltraitée. S'il y a impossibilité d'obtention du consentement de la personne concernée, le professionnel peut, dans certains contextes, lever le secret professionnel tel qu'indiqué dans la Loi contre la maltraitance.

Conditions à respecter concernant la levée du secret professionnel :

- 1) Vérifier la clarté de la situation. La personne est-elle clairement exposée à un danger ?
- 2) Constater la gravité de la situation. La personne risque-t-elle d'être gravement blessée (blessures graves ou risque sérieux de mort) ?
- 3) S'assurer de l'imminence de la situation. Le danger est-il imminent ? Sentiment d'urgence ?

Les limites de la levée du secret professionnel :

Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires lors d'un signalement. Les renseignements divulgués devront être en lien direct avec la situation de maltraitance et aucun autre renseignement ne peut être partagé s'il n'y a aucun lien avec celle-ci.

Annexe 3 : Formation, prévention et sensibilisation à la maltraitance

Actions prises par La Champenoise afin de sensibiliser les résidents, employés, famille, proches, etc. :

- 1) Information fournie sur notre politique de maltraitance lors du processus d'accueil et d'intégration du résident ainsi que lors de l'embauche de nouveaux employés ;
- 2) Déploiement d'un plan de communication et de formation à la suite des modifications apportées à la politique
- 3) Insertion d'information sur la maltraitance, les droits et les recours dans la pochette d'accueil (dépliant de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA), coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, coordonnées du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), coordonnées du comité des usagers/de résidents, etc.)
- 4) Sensibilisation des employés et résidents de l'établissement avec le port du ruban mauve durant la semaine de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (15 juin).
- 5) Affichage de la politique de maltraitance dans les espaces communs de la résidence.

Différents indices peuvent révéler une situation de maltraitance, en voici quelques exemples :

Infantilisation, un changement dans ses comportements, une humeur dépressive, de l'anxiété, de la méfiance, un repli sur soi, de l'isolement, des ecchymoses (bleus), plaies ou blessures, une hygiène négligée, un milieu de vie insalubre, de la malnutrition, une perte de poids, une détérioration de l'état de santé, une augmentation du nombre de transactions bancaires, la disparition d'objets de valeur, des fonds insuffisants pour payer les factures, etc.

Si vous pensez être témoin de maltraitance envers une personne âgée, tentez d'abord de repérer des indices. Écoutez attentivement la personne âgée, rassurez-la et dites-lui que vous êtes là pour elle. Créez un lien de confiance. Il ne faut pas avoir peur de lui poser des questions, de décoder les messages.

Référez-vous à l'annexe 1 et 2.

En cas de doute, n'hésitez pas à appeler la Ligne Aide Abus Aînés 1-888-489-2287.