

<b>OBJET :</b> Procédure liée à la maltraitance, à l'abus et au harcèlement	<b>POLITIQUE N° :</b> <b>N9P23-D30</b>
<b>DESTINATAIRE :</b> Tous les employés, bénévoles et professionnels travaillant auprès des résidents	<b>Émise le :</b> <b>2016-04-06</b>
<b>ÉMISE PAR :</b> Direction générale	<b>Révisée le :</b> <b>2022-01-22</b>

## **Préambule**

L'ensemble de tous les résidents de la Résidence du Bonheur est traité avec respect et dignité. Ils sont protégés de tout mauvais traitement physique et affectif qui menace son bien-être. Au quotidien, cela implique que le résidant puisse être traité et recevoir des services dans un environnement exempt d'abus et de négligence lui assurant une protection, une sécurité et une qualité de soins et de vie et des services adaptés à sa condition. Il est donc primordial, pour la Résidence, d'implanter un ensemble cohérent et concerté de mesures structurantes ainsi qu'un processus de dénonciation simplifié, pour réduire, voire éliminer l'incidence du phénomène de maltraitance envers les clientèles plus à risques.

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), adoptée par le CISSS de Laval.

Cette procédure ne se substitue pas aux lois existantes telles que :

- Droits et libertés de la personne
- Loi sur la protection de la jeunesse
- Protection de la santé mentale
- Code criminel

## **Objectifs**

- Assurer la sécurité, le bien-être et la protection des résidents
- Assurer le respect et la protection de tous et les résidents dans une approche empreinte d'humanité
- Ne tolérer aucune forme d'abus de négligence ou de violence envers la clientèle
- Identifier et corriger les conduites inacceptables
- Sensibiliser, informer et former les employés et les bénévoles pour prévenir les conduites inacceptables
- Sensibiliser les résidents et les familles par le biais du Comité des usagers
- Établir le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance
  - ❖ Gérer efficacement les situations de maltraitance pour réduire les méfaits et risques de récidives
  - ❖ Soutenir les personnes dans leur démarche pour contrer la maltraitance
  - ❖ Appliquer les sanctions nécessaires selon les situations rencontrées et les règles établies.

## **Définition**

Chaque personne impliquée dans les soins et les services où s'inscrit dans une relation basée sur le respect de l'ensemble des droits de la personne et de sa sécurité. Nous avons les mêmes attentes face aux consultants, aux visiteurs, aux bénévoles, aux stagiaires ou à toute personne œuvrant dans notre Résidence.

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 une personne.

Il existe sept types de maltraitance :

- Matérielle ou financière
- Psychologique ou émotionnelle
- Physique
- Sexuelle
- Organisationnelle
- Violation des droits
- Âgisme

## **Champs d'application**

La présente procédure s'adresse aux résidents, aux employés, aux stagiaires, aux visiteurs, aux bénévoles et à toute personne qui exerce leur profession à la Résidence du Bonheur. Tous les intervenants de nos établissements ont un rôle à jouer et assument des responsabilités reliées à la sécurité et au respect de la clientèle. Nos responsabilités sont les suivantes:

- Faire siennes les valeurs de l'organisation, du code d'éthique, des chartes de vie et de travail et de notre philosophie d'intervention
- De prévenir ou d'éviter tout comportement allant à l'encontre de la présente politique
- Être attentif à toutes manifestations à caractère violent
- De signaler toute forme d'abus ou de négligence faite envers des résidents

## **La Direction générale**

La Direction générale a la responsabilité de faire appliquer cette politique par l'ensemble de ses gestionnaires. Elle doit s'assurer que:

- Des moyens pour sensibiliser, informer et former les employés, les stagiaires et les bénévoles soient disponibles pour prévenir tout comportement à caractère violent
- Des moyens soient utilisés pour dépister et intervenir lors de toute situation à caractère violent
- Des mesures sont prises rapidement pour intervenir auprès de toute personne qui ne respecte pas cette politique

## **Les gestionnaires**

Les gestionnaires ont le devoir de s'assurer du respect de la présente politique dans les secteurs d'activités dont ils sont responsables.

Les gestionnaires assurent une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation susceptible de contrevenir à la présente politique d'intervenir s'il y a lieu, d'accorder le soutien nécessaire aux personnes le requérant, d'en rendre compte sans délai à son supérieur immédiat et d'assurer avec promptitude le suivi approprié.

Ce devoir d'intervention s'applique aussi pour le traitement des situations susceptibles de contrevenir à la présente politique qui peut être signalées par le comité des résidents.

### **Ressources humaines**

La Direction des ressources humaines appuie avec détermination les gestionnaires de l'établissement dans la mise en œuvre de la présente politique.

A cette fin, la Direction des ressources humaines doit être informée par le gestionnaire responsable de toute possibilité de maltraitance envers un résident ou un intervenant. Ensemble, ils détermineront si les relations de travail doivent être impliquées complètement dans toute la procédure ou encore être disponibles comme soutien au besoin à la gestionnaire.

Après étude de la situation le cas de maltraitance est confirmé. Ensuite, les relations de travail assurent un traitement prioritaire de toute situation portée à son attention et assure tous les services de soutien nécessaire dans chacune des étapes du traitement du dossier.

### **Commissaire aux plaintes**

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit et traite les plaintes des usagers, des résidents ou de leurs représentants conformément à la politique et à la procédure en vigueur. Ainsi, il doit recevoir, qu'ils soient obligatoires ou non, tous signalements de situations de maltraitance portés à son attention et analyser la recevabilité du signalement. Lorsque le signalement n'est pas lié à la prestation des soins ou de services, le Commissaire doit :

- Déterminer si la situation doit être traitée par une autre instance
- Ouvrir un dossier d'assistance
- Diriger la personne formulant ce signalement vers l'instance appropriée
- Fournir les informations requises au signalant pour qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite
- Conclure et fermer le dossier d'assistance à la suite de la référence;
- N'effectuer aucun autre suivi

Lorsque le signalement est lié à la prestation de soins ou de services :

- Déterminer si le dossier doit être traité par son instance. À défaut, le diriger vers l'instance appropriée
- Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte, ouvrir un dossier de plainte et appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement
- Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte médicale, ouvrir un dossier de plainte médicale et le transmettre au médecin examinateur selon la procédure de l'établissement;
- Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une intervention, ouvrir un dossier d'intervention et appliquer le cadre de référence pertinent
- Aviser par écrit dans un délai maximal de 72 heures ouvrables (ou selon le processus déjà établi) l'autorité concernée de l'établissement et le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance pour que celle-ci procède à la vérification des faits
- Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS
- Effectuer la reddition de compte
- Assurer la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne
- Intervenir sans délai lorsqu'informé qu'une personne ayant signalé ou collaboré à l'examen d'un signalement ou d'une plainte serait menacé ou victime de représailles

## **Le personnel et les bénévoles doivent**

- Faire siennes les valeurs de l'organisation, le code d'éthique, les chartes de vie et de travail et la philosophie d'intervention
- Être attentif à toutes manifestations à caractère violent, abusif, condescendant, etc.
- Informer et dénoncer à son supérieur immédiat, à la Direction générale et au Commissaire aux plaintes de l'établissement, toutes situations à caractère violent ou de négligence et maltraitance mettant en cause un ou plusieurs usagers, résidents, intervenants ou visiteurs.

## **Le Comité des usagers**

- Contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers et des résidents
- Accompagner et assister, sur demande, un usager ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte ou signaler une situation de maltraitance

## **Les conduites inacceptables**

Il est primordial de faire connaître notre offre de service dans la Résidence.

L'élaboration d'un plan d'intervention personnalisé en présence du résident et de sa famille est nécessaire afin que la capacité de l'offre de service, les besoins et les attentes du résident soient clarifiés.

## **La Résidence**

### **1.1 ABUS PHYSIQUE**

Infliger des douleurs physiques, des blessures ou toutes formes d'actions qui pourraient porter atteinte à l'intégrité physique de la personne, par exemple :

- Frapper, pincer, pousser, égratigner
- Faire pression pour que la personne se dépêche
- Ne pas respecter le rythme de la personne
- Recourir inutilement à la force physique
- Intervention non consentie, non-traitement de la douleur
- Soins physiques tels que : l'alimentation, soins d'hygiène non donnés

## 1.2 ABUS PSYCHOLOGIQUES

Infliger une souffrance émotive ou de l'angoisse sous toutes les formes de violence verbale et psychologique. Tout geste, attitude, activité ou intervention verbale ou non verbale par lesquels l'intervenant est irrespectueux envers la personne et lui impose de vivre une situation inappropriée, telles que :

- Dévaloriser la personne, humilier, ridiculiser, blesser, menacer
- Insulter, intimider, infantiliser
- Utiliser l'abus d'autorité
- Proférer des menaces
- Paroles ou gestes posés sur la personne ou ceux provoqués ou encouragés par le personnel : blagues à caractère sexuel, touchers non désirés
- Offrir une qualité diminuée de l'approche
- Manque de respect de l'intimité

## 1.3 ABUS MATÉRIEL ET FINANCIER

Exploitation illégale et non éthique en utilisant les fonds, les possessions ou l'actif d'une personne pour son profit personnel, notamment

- Exploitation de la personne sur le plan financier
- Vols d'objets personnels
- Privation abusive de biens matériels
- Utilisation d'objets appartenant à la personne
- Exigence de pourboire

## 1.4 LA NÉGLIGENCE ET L'OMISSION

La négligence et l'omission de fournir des soins essentiels à un résident sont également une forme d'abus passible de sanction. Plusieurs situations illustrent cette forme d'abus, notamment :

- Priver ou omettre d'assurer des soins d'hygiène de base
- Attendre trop longtemps pour soulager la douleur
- Négliger ou omettre de communiquer des renseignements sur l'état de santé ou le comportement d'un résident
- Le non-respect du plan d'intervention ou du plan thérapeutique infirmier
- Le non-respect des règles prescrites (contention, PDSB ...)
- La négligence ou l'omission de signaler un abus dont on a été témoin

## 1.5 LA PRÉVENTION DES CONDUITES INACCEPTABLES

La plupart du temps, les personnes réagissent aux conduites inacceptables de la façon suivante : par la peur, la crainte et le silence.

Notre personnel doit être attentif aux signes et symptômes qui peuvent être variés et qui nous permettront de déceler la violence par exemple :

- Les blessures multiples qui sont en stade de guérison différente (ex. ecchymoses, plaies de pression)
- Les fractures soudaines
- La qualité de la relation entre la personne et l'intervenant
- Les silences ou le ton menaçant
- Les touchers brusques
- Une réaction disproportionnée de l'intervenant aux découvertes faites lors de l'examen physique

En résumé, toute personne qui est témoin ou qui a des raisons de croire qu'un usager ou un résident est victime de comportements inacceptables de la part d'un employé, d'un groupe d'employés ou de toute personne œuvrant dans l'établissement doit immédiatement en assurer le suivi auprès de son supérieur immédiat. L'employé qui néglige d'informer son supérieur immédiat devient par le fait même complice des conduites inacceptables.

## 1.6 MÉCANISME DE SURVEILLANCE PAR CAMÉRA

À la Résidence du Bonheur, l'utilisation par les résidents et les proches de mécanismes de surveillance (caméras) est permise depuis la création de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, mise en place depuis le 21 mars 2017. Pour toutes les informations, vous référer à la « *Politique et procédure sur l'utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD* ».

## ANNEXE 1

### PROCÉDURES DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

#### INTERVENTION IMMÉDIATE

- ❖ Tout témoin ou toute personne informée d'un abus doit signaler cet incident à une personne en autorité.
- ❖ La personne en autorité s'assure que le résident est en sécurité, qu'on le rassure et soigne ses blessures le cas échéant et des mesures de soutien à la victime lui soient offertes.
- ❖ Selon son jugement et la gravité de la situation, le gestionnaire peut faire une intervention pouvant aller jusqu'à relever de ces fonctions immédiatement l'employé aux fins d'enquête.
- ❖ Le gestionnaire avise la direction professionnelle concernée (DSI, ASI) afin d'obtenir l'expertise clinique professionnelle nécessaire tout au long de la démarche. Ils définiront ensemble les actions où interventions à réaliser.
- ❖ S'il s'agit, d'un résident ou d'un visiteur, des mesures différentes peuvent être envisagées allant jusqu'à l'expulsion,
- ❖ Un processus formel d'enquête est mis en place par le gestionnaire en collaboration avec le soutien des directions concernées pour déterminer les mesures à prendre
- ❖ La personne en autorité s'assure qu'un rapport d'accident (AH-223) est rempli de façon rigoureuse avec des notes très précises expliquant les événements et une divulgation est faite à l'utilisateur, au résident ou à ses représentants.
- ❖ Toute enquête en matière d'abus présumé est confidentielle.
- ❖ Le gestionnaire fait son enquête et le soumet à son supérieur. Ce rapport doit contenir un résumé des faits, ses recommandations et un plan d'action.
- ❖ En relation avec la politique de divulgation, le gestionnaire communique les conclusions de l'enquête à la victime, l'informe du plan d'action établi pour l'implantation des mesures correctrices identifiées et ainsi obtenir son appréciation de la situation.
- ❖ Le gestionnaire s'assure que le plan d'intervention de la victime est rapidement mis à jour.
- ❖ Le gestionnaire présente les résultats de l'enquête à l'abuseur et établit avec lui, si possible, le plan d'action permettant l'implantation des mesures correctrices identifiées et l'échéancier du suivi
- ❖ S'il s'agit d'un employé ou de toutes autres personnes œuvrant dans l'établissement, des mesures administratives sont retenues.

## **AUTRES INTERVENTIONS:**

1. Toute agression entre deux résidents doit être notée au dossier de ces derniers et rapportée aux personnes en autorité
2. Si l'abuseur est un résident ou un visiteur, le gestionnaire identifie les mesures nécessaires afin de prévenir de nouveaux comportements
3. Si la victime ou son mandataire souhaite porter plainte, la sûreté municipale est avisée. Le gestionnaire coordonne l'intervention des policiers. Il peut également aviser la sûreté municipale dans les circonstances où certains actes criminels ont été commis, tels que :
  - ❖ Voies de fait ou agression de tout type (physique ou sexuelle)
  - ❖ Menace de mort
  - ❖ Vol
4. À la suite de chaque événement, il appartient à chaque gestionnaire de procéder, avec son équipe, à une analyse de la situation afin d'en dégager des mesures correctives, et ce, afin d'éviter que des situations similaires se reproduisent. Chaque regroupement clientèle doit adapter la présente procédure en fonction des particularités de sa clientèle et de différentes lois qui s'appliquent en respect avec cette procédure.
5. Le commissaire aux plaintes est avisé de la situation de maltraitance, celui-ci analysera la situation et donnera ces recommandations le cas échéant.

## **SIGNALEMENT AU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS)**

Il est possible de porter plainte ou signaler une situation de maltraitance verbalement, par téléphone, en personne ou par écrit :

Au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h. }

- Par courriel : [plaintes.cssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cssl@ssss.gouv.qc.ca)
- Par téléphone : 450 668-1010 Poste 23628
- Par la poste : Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
800, boul. Chomedey Tour A, bureau 301  
Laval (QC) H7V 3Y4

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

## **LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA PRÉSENTE POLITIQUE EST LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

Ses coordonnées sont les suivantes : Nancy Phaneuf,  
450-666-1567, poste 102  
[dg@residencedubonheur.com](mailto:dg@residencedubonheur.com)