



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

POLITIQUE

Code : DG-041

Instance responsable : Direction générale

Approuvée au comité de direction le : 25 octobre 2018

Adoptée par le conseil d'administration le : 27 novembre 2018
Résolution no : CA-27-11-[24]-18

Entrée en vigueur le : 27 novembre 2018

TITRE : Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

1. FONDEMENTS

L'Assemblée nationale a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (Loi) dans un but de réaffirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance.

L'élaboration de cette politique s'inscrit dans l'esprit de la loi visant à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoces, qu'elles soient obligatoires ou non, de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci.

La Loi prévoit notamment une obligation de signaler les suspicions de maltraitance dans les cas suivants :

- 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 (chapitre S-4.2);
- toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Cette politique manifeste l'engagement de l'Institut en ce sens, dans le respect des dispositions légales et administratives, notamment :

- la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- la Charte des droits et libertés de la personne;

CONSULTATIONS

Conseil des infirmières et infirmiers

Conseil multidisciplinaire

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

Gestionnaires

Autres

- la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité;
- les valeurs de l'organisation;
- le code d'éthique et le code de conduite;
- la procédure d'examen des plaintes;
- la politique sur la gestion des incidents et des accidents survenant lors de la prestation de soins et de services;
- la politique visant à prévenir et à gérer les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- la politique sur le consentement des soins.

2. PRINCIPES

L'Institut s'appuie sur les principes directeurs suivants dans le cadre de leur application et le respect permettant d'atteindre les objectifs de la présente politique :

- l'Institut s'attend à ce que chaque personne œuvrant pour l'établissement respecte les droits et l'intégrité des usagers recevant des soins et des services et adhère aux valeurs de l'organisation;
- l'Institut s'attend à ce que chaque intervenant offre des soins et des services de qualité et sécuritaires en plus d'être vigilant à l'égard des facteurs de risques et les indices de maltraitance;
- toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Institut a le devoir, par leur responsabilité éthique et professionnelle, de signaler tout indice ou indicateur de maltraitance avec rapidité et attention;
- l'Institut s'attend à la rigueur et à un souci d'efficacité dans la mise en place et l'application des mesures permettant d'assurer le respect de cette politique;
- tout au long de l'application de cette politique, des mesures de soutien auprès de l'utilisateur doivent être offertes et mises en place tel que prévu au règlement numéro 38;
- toute personne impliquée dans le processus de signalement d'une situation potentielle ou réelle de maltraitance s'engage, sauf exception prévue à la législation, à la confidentialité de celui qui signale, à protéger l'identité de la présumée victime et à ne pas discuter des faits entourant ce signalement avec ses collègues ou autres personnes;
- nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles que ce soit à l'égard d'une personne qui formule un signalement quant à une situation de maltraitance;
- toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance développée par l'établissement, la concertation et le partenariat entre les acteurs suivants demeurent des incontournables, notamment :

- les professionnels de la santé;
- les directions cliniques et administratives;

- les conseils professionnels;
- le comité des usagers;
- les syndicats;
- les bénévoles.

3. OBJECTIFS

Cette politique permet à toutes personnes œuvrant au sein de l'établissement, ainsi qu'aux usagers et à leurs proches, témoins d'une situation de maltraitance envers un usager, de signaler cette situation.

Cette politique vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers ses actions de promotion, de sensibilisation et de formation.

La mise en œuvre de cette politique vise à :

- établir des mesures ayant pour but de prévenir la maltraitance envers les usagers, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne (article 3 de la Loi);
- favoriser une organisation de soins et de services exempte de toute forme de maltraitance, basée sur le respect et l'intégrité psychologique et physique de tous les usagers;
- assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers;
- voir à ce que les usagers n'aient pas à subir de maltraitance de la part de quiconque, ni même d'un autre usager;
- supporter la personne qui signale une situation de maltraitance;
- assurer un suivi approprié pour un signalement fondé;
- inciter les personnes visées par cette politique à développer une responsabilité individuelle et collective;
- s'assurer que tout signalement d'une situation de maltraitance soit étudié avec professionnalisme, diligence, équité et confidentialité;
- faire la promotion d'une culture de bientraitance.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les intervenants de l'Institut.

5. DÉFINITIONS

Bientraitance

La bientraitance vise au bien-être, au respect de la dignité, à l'épanouissement, à l'estime de soi, à l'inclusion et à la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne vulnérable. Cette définition correspond parfaitement aux valeurs que prône l'établissement et est déjà bien ancrée dans nos actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les usagers et leurs proches.

Maltraitance

Un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la

détresse à une personne ». (L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 2, paragraphe 3).

Personne en situation de vulnérabilité

Une « personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique » (L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 2, paragraphe 4).

Intervenant

Un médecin, un dentiste, un membre du personnel, un résident, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement » (L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 2, paragraphe 5).

Usager

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

Également, l'annexe I présente les définitions des formes de maltraitance, leurs manifestations et l'intention de la personne maltraitante.

6. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Plusieurs mesures sont mises en place dans l'établissement afin de prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des soins et des services et ce par des activités de promotion, de sensibilisation et de formation.

6.1 ACTIVITÉS DE PROMOTION

La promotion de la bientraitance vise à favoriser le développement d'une réflexion éthique et à améliorer les pratiques et les comportements de toutes les personnes concernées.

Cette promotion est intégrée aux mécanismes qui ont une visée de défense des droits ou d'amélioration continue de la qualité et de la satisfaction de la clientèle (ex. : comité des usagers). Les activités de promotion de la bientraitance s'arriment également aux actions visant à lutter contre la maltraitance.

6.2 ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

La sensibilisation vise à renseigner les personnes concernées sur le problème de la maltraitance, les intéresser aux stratégies de prévention et les informer de l'existence de ressources et de mécanismes de recours et de soutien.

6.3 ACTIVITÉS DE FORMATION

La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à la prévention et à l'identification des situations de maltraitance afin de permettre une intervention adéquate. Elle s'adresse à toutes les personnes œuvrant au sein l'établissement ayant une responsabilité particulière (ex. : intervenants, bénévoles, stagiaires, etc.).

7. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

7.1 SIGNALEMENT EN REGARD D'UNE SITUATION (POTENTIELLE OU RÉELLE) DE MALTRAITANCE À L'ÉGARD D'UN USAGER

Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit le signaler. L'utilisateur qui vit lui-même de la maltraitance peut porter plainte.

Tout intervenant, ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée portant atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique, doit signaler ce cas sans délai. Le signalement est effectué auprès du gestionnaire de l'unité de soins concernée.

Cette obligation s'adresse même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat et le notaire, qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant de tels cas (Loi, chapitre IV, art. 21).

Ces signalements peuvent être d'ordre potentiel ou réel et une enquête en déterminera la gravité.

Le traitement d'un signalement s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement et de faire cesser la situation de maltraitance à l'égard d'un usager pour éviter une aggravation.

7.2 ÉTAPES DU CHEMINEMENT DU SIGNALEMENT D'UNE SITUATION

L'intervenant de l'établissement témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle, ou celle qui reçoit une information provenant d'un usager, de ses proches ou de l'usager qui vit une situation de maltraitance, doit en aviser le plus rapidement possible le gestionnaire concerné.

Dans certaines circonstances, la personne qui signale la situation de maltraitance préférera la confier à une personne qu'elle juge digne de confiance, autre que le gestionnaire. À ce moment, ce sera à cette personne de faire le suivi avec le gestionnaire concerné, et ce, dans les plus brefs délais. Néanmoins, l'auteur du signalement doit être informé qu'il sera rencontré par le gestionnaire concerné.

Le gestionnaire avise rapidement :

- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au 418 656-4945;
- la Direction de la qualité, de l'éthique et de l'évaluation (DQÉÉ), au 418 656-8711, poste 5817;
- la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), au 418 656-4730, selon le cas.

Si le témoin est un usager ou son représentant, celui-ci peut se prévaloir du Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (R-32) et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Aussi, le gestionnaire informe l'usager victime d'une situation de maltraitance ou son représentant de son droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et l'informe des modalités pour exercer ce recours comme prévu au régime d'examen des plaintes.

Le gestionnaire qui reçoit le signalement doit :

- prendre rapidement les mesures qui s'imposent pour que la situation de maltraitance cesse immédiatement et ainsi assurer la sécurité de l'usager;
- procéder avec diligence à la vérification des faits. Utiliser l'aide-mémoire mis à la disposition du gestionnaire pour le suivi (Annexe II);
- rassurer l'usager et son représentant s'il y a lieu sur le fait que la situation est prise en charge;
- s'assurer que l'état de santé et les comportements de l'usager soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit inscrit au dossier de l'usager;
- s'assurer de conserver tout équipement ou matériel impliqué dans l'événement, aux fins d'analyse;

- s'assurer que le tout soit consigné dans le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223-1);
- réaliser une divulgation préliminaire à l'usager ou son représentant selon les faits recueillis et la gravité de l'événement;
- informer la personne qui fait le signalement du délai que peut prendre l'enquête. Le délai de traitement doit être adapté selon la gravité de la situation;
- rassurer la personne en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement, des renseignements relatifs à son identité, de la protection contre toute forme de représailles;
- informer la personne qui fait le signalement qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites, en cas de signalement de bonne foi;
- s'assurer que l'enquête est réalisée en collaboration avec les acteurs concernés et établir un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé (Annexe III) et le mettre en place;
- transmettre la conclusion de l'enquête au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- offrir du support ou de l'aide psychologique à l'usager maltraité et à ses proches;
- assurer le suivi auprès de l'usager maltraité ou son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place;
- évaluer régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporter des modifications au besoin.

Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut immédiatement prendre les décisions suivantes aux fins d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :

- suspendre sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement;
- suspendre les droits de visite d'un proche;
- restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager.

7.2.1 DANS LE CAS OÙ LA PERSONNE RESPONSABLE D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE EST UNE PERSONNE ŒUVRANT AU SEIN DE L'INSTITUT

Le gestionnaire concerné applique, dans les plus brefs délais, les mesures correctives ou disciplinaires nécessaires selon les résultats de l'enquête (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.). Cette enquête est menée en collaboration avec la DRHCAJ. Les représentants désignés par la personne maltraitante peuvent l'accompagner au cours de l'enquête.

Les renseignements suivants sont consignés au dossier de l'employé lorsque le signalement est fondé:

- les résultats de l'enquête;
- les intentions de l'employé;
- la gravité des torts causés;
- les mesures appropriées prises.

Les conclusions de l'enquête sont transmises au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

La direction concernée avise, le cas échéant et selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitante.

7.2.2 DANS LE CAS OÙ LA PERSONNE RESPONSABLE D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE EST UN BÉNÉVOLE, UN STAGIAIRE OU UN PROFESSIONNEL SOUS CONTRAT

La même procédure s'applique. Le responsable des bénévoles, le moniteur de stage ainsi que l'école du stagiaire ou l'employeur du professionnel sous contrat sont informés de la situation dans le respect des aspects confidentiels du dossier.

7.2.3 DANS LE CAS OÙ LA PERSONNE RESPONSABLE D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE EST UN USAGER

Un plan d'intervention spécifique est élaboré en tenant compte du degré d'aptitude de l'usager maltraitant, de la forme et du type de maltraitance ainsi que de l'intention.

Le gestionnaire concerné s'assure que les mesures correctives nécessaires soient appliquées ou que le milieu de vie et de soins soit adapté afin de faire cesser la maltraitance dans les plus brefs délais. Il s'assure à la fois de la sécurité de l'usager maltraité et du respect de l'intégrité et des capacités de l'usager maltraitant.

Le gestionnaire concerné met en place des stratégies pour prévenir une récurrence de la situation.

7.2.4 DANS LES CAS OÙ LA PERSONNE RESPONSABLE D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE EST UN MEMBRE DE LA FAMILLE, UN PROCHE OU UN VISITEUR

La possibilité de superviser, de restreindre ou d'interdire les visites, selon la gravité des actes posés et des torts causés, doit être envisagée. Se référer au Règlement concernant les visites aux usagers (R-17).

En collaboration avec le service psychosocial ou lors d'une rencontre d'équipe interdisciplinaire spéciale, le gestionnaire établit des conditions ou une entente avec la personne maltraitante afin de corriger la situation, dans le but de prévenir une récurrence.

Le gestionnaire responsable informe la personne maltraitante des conséquences, si les conditions ne sont pas respectées.

8. RESPONSABILITÉS

8.1 RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Plusieurs personnes ont un rôle important à jouer en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou majeures en situation de vulnérabilité. Chacun doit collaborer en contribuant selon son rôle ou son expertise. Une vigilance accrue est attendue de l'ensemble des acteurs concernés par cette politique afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est soupçonnée ou confirmée.

Toute personne œuvrant pour l'établissement ou prestataire de soins et de services a une responsabilité éthique et/ou déontologique de signaler cette situation en fonction de la loi visant à lutter contre la maltraitance.

8.2 TABLEAU SYNTHÈSE DES RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

Conseil d'administration (CA)	Le conseil d'administration de l'Institut confirme ainsi son engagement à ne tolérer aucune forme de maltraitance ou d'intimidation envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui utilisent les services offerts par l'établissement et ses partenaires de services. ➤ Adopter la présente politique;
-------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Désigner le commissaire local aux plaintes et à la qualité responsable du traitement et du signalement des situations de maltraitance.
Comité vigilance et de la qualité (CVQ)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer le suivi des recommandations en lien avec les signalements de situation de maltraitance auprès des usagers.
Comité de direction	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Approuver la politique et le plan de mise en œuvre.
Direction générale adjointe (DGA) Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique (DQÉE)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que l'établissement met en place une politique et les moyens pour prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance; ➤ Diffuser la présente politique à toute personne œuvrant au sein de l'établissement ainsi qu'aux usagers et leurs proches; ➤ Appuyer le comité des usagers dans l'appropriation de la présente politique; ➤ Collaborer, avec les autres directions, à l'identification des causes et des mesures qui peuvent être prises par l'organisation pour éviter qu'une situation de maltraitance ne se reproduise ou pour en minimiser les impacts; ➤ Supporter ou coordonner le mécanisme de divulgation auprès des familles; ➤ Contribuer au développement d'une position organisationnelle relativement à des questionnements suscités par la mise en application de la présente politique par le biais des mécanismes qui sont placés sous sa responsabilité; ➤ Évaluer la mise en œuvre de la présente politique afin de mesurer l'atteinte des objectifs poursuivis et d'assurer sa pérennité.
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendre disponible la présente politique via les mécanismes prévus à cet effet; ➤ Appuyer avec détermination et soutenir les gestionnaires dans la mise en œuvre de la présente politique; ➤ Par le biais des mécanismes qui sont placés sous sa responsabilité, procéder à toute enquête nécessaire dans le cadre du signalement d'une situation de maltraitance; ➤ Conseiller et soutenir les gestionnaires dans l'application des mesures disciplinaires ou correctives indiquées; ➤ Soutenir, lorsque nécessaire, le déclenchement de la procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés; ➤ Collaborer, le cas échéant, à l'identification des causes et des mesures qui peuvent être prises par l'organisation pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise ou pour en minimiser les impacts.
Directions cliniques (DSI, DSP, DSM)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer de l'application de la présente politique; ➤ S'assurer que les gestionnaires sous leur responsabilité respective prennent toutes les mesures requises pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des usagers; ➤ Recevoir du gestionnaire, verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager ainsi que les mesures correctives prises; ➤ Supporter le gestionnaire dans les démarches correctives, conjointement avec la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques; ➤ Aviser le service de police dans les cas d'actes criminels (ex.: agression sexuelle, voie de fait, etc.) et en informe le chef de la sécurité; ➤ Collaborer à l'enquête concernant un signalement impliquant une personne œuvrant au sein l'établissement; ➤ Soutenir les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et appliquer les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant.
Gestionnaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmettre l'information relative à la présente politique au personnel sous sa responsabilité;

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire la promotion d'un environnement de travail sain, empreint des valeurs du code d'éthique ainsi que de la philosophie d'intervention de l'organisation; ➤ Intervenir dès qu'il est informé ou témoin d'une situation de maltraitance à l'égard d'un usager afin d'y mettre fin rapidement, en appliquant les étapes du cheminement du signalement qui lui revient (au point 7.2 de la présente politique); ➤ Soutenir la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager; ➤ Informer l'utilisateur ou son représentant qu'il peut porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et qu'il peut être assisté pour le faire; ➤ Consulter, au besoin le programme d'aide aux employés et à leur famille pour obtenir du soutien; ➤ En l'absence de son directeur, avise, le cas échéant, le service de police dans les cas d'actes criminels (ex. : agression sexuelle, voie de fait, etc.) et en informe le chef de la sécurité.
Membre du personnel et du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favoriser, par ses propres attitudes et comportements, le développement d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement; ➤ Prendre connaissance, appliquer et participer au respect de la présente politique; ➤ Être attentif à tout indice et signaler toute situation de maltraitance de la manière prévue à la présente politique.
Comité des usagers	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuer à la promotion et au développement d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement; ➤ Renseigner sur les ressources et mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance envers une personne aînée, notamment sur la possibilité de présenter une plainte ou un signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement; ➤ Accompagner et assister, sur demande et de la manière prévue à la Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, un usager qui croit être victime de maltraitance dans une démarche de plainte à ce sujet; ➤ Signaler, de la manière prévue à la présente politique, toute situation de maltraitance mettant en cause un ou plusieurs résidents ou usagers, intervenants, visiteurs ou autres partenaires de l'établissement.
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuer à la promotion et au développement d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement et auprès de ses partenaires de services; ➤ Recevoir et traiter les plaintes des usagers ou de leurs représentants concernant une situation de maltraitance dont serait victime une personne aînée qui reçoit des services de santé et des services sociaux, conformément à la procédure d'examen des plaintes des usagers; ➤ Recevoir et traiter le signalement formulé par toute autre personne relativement à une situation de maltraitance dont serait victime une personne aînée qui reçoit des services de santé et des services sociaux, conformément à la procédure d'examen des plaintes des usagers; ➤ Soutenir, lorsqu'elle le nécessite, la personne qui souhaite formuler une plainte ou effectuer un signalement; ➤ Adopter des mesures lui permettant d'assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance; ➤ Examiner les plaintes et signalements de la manière prévue à la Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et, le cas échéant, formuler les recommandations qu'il juge appropriées :

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• lorsqu'au cours de l'examen d'une plainte ou d'un signalement, le commissaire constate que la pratique ou la conduite d'un intervenant soulève des questions d'ordre disciplinaire, en saisir la direction concernée et la DRHCAJ;• lorsqu'il s'agit d'un partenaire de services, informer la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou, le cas échéant, le commissaire local aux plaintes et à la qualité et à la direction de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu. |
|--|---|

Se référer à l'annexe IV pour les coordonnées de soutien et services spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

10. ANNEXES

Annexe I - Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Annexe II - Aide-mémoire

Annexe III - Plan d'intervention

Annexe IV - Soutien et services spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, 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 âgée. »

(Définition inspirée de celle de l'OMS(2002) *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, cité dans MF(2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, p.15; la notion d'intention a été ajoutée)

FORMES DE MALTRAITANCE (manifestations)

- **Violence** : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation¹.
- **Négligence** : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée.

L'INTENTION DE LA PERSONNE MALTRAITANTE

- **Maltraitance intentionnelle** : la personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.
- **Maltraitance non intentionnelle** : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.
- Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

TYPE DE MALTRAITANCE (CATÉGORIES)

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes que constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

- **Violence** : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée de activités, etc.
 - **Négligence** : Rejet, indifférence, isolement social, etc.
- Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

¹ « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou action) à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou plusieurs personnes âgées. » (Voir Beaulieu, M., Bédard, M-È & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*. 62(1), 38-56.)

- **Violence** : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.
- **Négligence** : 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.
Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente induite pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.
Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

- **Violence** : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.
- **Négligence** : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, etc.
Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.
Attention : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

Maltraitance matérielle ou financière

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

- **Violence** : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transaction internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.
- **Négligence** : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.
Indices : Entrave à la participation de la personne âgées dans le choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne âgée, réponses données par un proche à des questions qui d'adressent à la personne âgées, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.
Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.

- **Violence** : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.
- **Négligence** : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.
Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne âgée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.
Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

- **Violence** : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.) etc.
- **Négligence** : Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.
Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation des soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, *attente indue avant que la personne reçoive un service*, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.
Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

Âgisme

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

- **Violence** : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.
- **Négligence** : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, etc.
Indices : Non-reconnaissances des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductives ou infantilisantes, etc.
Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

ANNEXE II

Aide-mémoire pour le suivi d'un signalement d'une situation de maltraitance

Nom de l'utilisateur : _____

chambre : _____

Date du signalement : _____

Date où la situation de maltraitance a eu lieu (si connue) : _____ N/A

Nom de la personne déclarante : _____ Lien avec l'utilisateur ou titre d'emploi : _____

Type de maltraitance :

<input type="checkbox"/> Psychologique	<input type="checkbox"/> Physique
<input type="checkbox"/> Sexuelle	<input type="checkbox"/> Matérielle ou financière
<input type="checkbox"/> Violation des droits	<input type="checkbox"/> Âgisme
<input type="checkbox"/> Organisationnelle	

Nom et titre de la ou des personnes maltraitantes : _____

Nom et titre du gestionnaire responsable de l'enquête : _____

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Le gestionnaire a avisé rapidement le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique, son supérieur immédiat et la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, le cas échéant.</p> <p>Noms des personnes avisées :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Le gestionnaire a pris rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de l'utilisateur présumé maltraité.</p> <p><i>Inscrire les mesures :</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a procédé avec diligence à la vérification des faits.</p> <p><i>Inscrire les faits ici :</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Dans le cas où la situation porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire a pris une des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspendre sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement; • Suspendre les droits de visite d'un proche; • Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager. <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a rassuré l'utilisateur ou son représentant sur la prise en charge de la situation.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Si le témoin est un usager ou son représentant, le gestionnaire l'a informé qu'il peut se prévaloir du règlement sur la procédure d'examen des plaintes et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire s'est assuré que l'état de santé et les comportements de l'usager soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit documenté au dossier de l'usager.</p> <p>Nom des personnes informées et leur titre :</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire s'est assuré de garder tout équipement ou matériel impliqué dans l'évènement pour fin d'analyse et remettre à la personne concernée selon la nature de l'équipement.</p> <p>Lesquels et le lien avec la situation :</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire s'est assuré que tout soit consigné par écrite sur le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223).</p> <p>Nom et titre de la personne qui complète le AH-223 :</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Le gestionnaire en collaboration avec le conseiller à la gestion des risques et de la qualité se sont assurés de la divulgation préliminaire à l'utilisateur ou à son répondant selon les faits recueillis et la gravité de l'évènement. (Une note au dossier a été rédigée)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a informé la personne qui fait le signalement du délai que peut prendre l'enquête. Le délai de traitement doit être modulé selon la gravité de la situation. Il la rassure en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'évènement, des renseignements relatifs à son identité, de la protection contre les mesures de représailles et l'informe qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a procédé à l'enquête en collaboration avec les acteurs concernés et établit le plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et l'a mis en place.</p> <p><i>Inscrire ici les raisons pour lesquelles le signalement <u>ne serait pas fondé</u> :</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a avisé le service de police, si nécessaire.</p> <p><i>Nom du policier qui a traité le dossier et le numéro du rapport :</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Le gestionnaire a transmis les conclusions de l'enquête au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a offert du support, de l'aide psychologique ou des mesures de soutien à l'utilisateur maltraité et à ses proches. (Se référer à la direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique).</p> <p>Détailler les mesures offertes :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a assuré le suivi auprès de l'utilisateur maltraité ou de son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
		<p>Le gestionnaire a évalué régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin.</p> <p>Inscrire les dates de vérification et inscrire s'il y a eu des modifications apportées :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Date / heure	Responsable	Actions et commentaires	Réalisé / initiales ou N/A
		<p>Si la personne maltraitante est membre d'un ordre professionnel, le gestionnaire s'est assuré auprès de son directeur que les conclusions de l'enquête (fondée) ont été transmises à l'ordre professionnel.</p> <p>Nom et titre de la personne qui a transmis les résultats de l'enquête à l'ordre professionnel :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Signatures du/des gestionnaires concernés et titre d'emploi : _____

ANNEXE III

Plan d'intervention spécifique suite à une enquête de maltraitance confirmée

Nom de l'utilisateur maltraité : _____

Date de l'élaboration du plan : _____

Nom de la personne maltraitante : _____

Nom de la personne déclarante : _____

Nom et titre des personnes impliquées dans le processus d'enquête : _____

Résultat de l'enquête :

Les résultats de l'enquête :

La gravité des torts causés :

Les intentions de la personne maltraitante :

Plan d'intervention spécifique suite à une enquête de maltraitance confirmée

Actions	Responsable	Échéancier	Résultats	Suivi
<i>Pour la personne déclarante</i>				
<i>Pour la personne maltraitante</i>				
<i>Pour la personne maltraitée</i>				
<i>Pour les témoins et autres personnes impliquées</i>				

ANNEXE IV

Soutien et services spécialisés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	<ul style="list-style-type: none">➤ Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués;➤ Communiquer les programmes et actions de sensibilisation et de formation disponibles dans la région;➤ Assurer la mise en place et la coordination d'un comité régional pour le déploiement, l'application et le bilan des processus d'intervention concertés.
Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) 1-888-489-ABUS (2287)	<p>La LAAA est une ligne provinciale d'écoute et de référence spécialisée en maltraitance envers les personnes âgées. Le rôle de la ligne est d'orienter les appelants vers les ressources appropriées selon leurs besoins et les ressources de leur région.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Soutenir les intervenants par la consultation professionnelle en lien avec la maltraitance (discussion de cas cliniques; identification des éléments restants à évaluer; suggestion de pistes d'intervention; réflexions éthiques).