

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC</p> <p>AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ LAVAL</p>	POLITIQUE
	Code : DG-041
	Instance responsable : Direction générale
	Approuvée au comité de direction le : 25 octobre 2018 Révisée et approuvée au comité de direction le : 9 septembre 2021
	Adoptée par le conseil d'administration le : 27 novembre 2018 Résolution no : CA-27-11-[24]-18 Révisée et approuvée au conseil d'administration le : 5 octobre 2021 Résolution no : CA-05-10-[12]-21
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 (DG-041)	

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 le repérage et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoces, qu'ils soient obligatoires ou non, de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser leurs conséquences.

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) pour l'établissement est la conseillère cadre à la qualité et à la gestion des risques de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique, de la transformation et de l'innovation (DQEPETI), dont les coordonnées sont indiquées dans le tableau-synthèse des responsabilités spécifiques au point 7.

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;

CONSULTATIONS	
<input type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers :	<input type="checkbox"/> Cadres :
<input type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire :	<input checked="" type="checkbox"/> Comité d'éthique clinique et de l'enseignement
<input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction
	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de vigilance et de la qualité

- la Charte des droits et libertés de la personne;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- 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.

Tolérance zéro

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.

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer quelque forme de représailles ou de menaces 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.

Proactivité

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Institut a le devoir, par sa 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.

Respect des droits et des besoins des usagers

L'Institut s'attend à ce que chaque prestataire 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.

Tout au long de l'application de cette politique, des mesures de soutien ou d'accompagnement auprès de l'utilisateur doivent être offertes et mises en place.

Consentement aux soins

L'Institut s'attend à ce que les règles usuelles en matière de consentement aux soins soient respectées tout au long du processus de gestion de la situation de maltraitance.

Toute personne impliquée dans le processus de signalement d'une situation présumée ou confirmée 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.

Environnement de soins et de travail sécuritaires

L'Institut s'engage à prendre les moyens requis pour offrir un environnement sécuritaire, empreint d'une culture reflétant le respect et la transparence.

Concertation et partenariat

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;
- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS);
- les CISSS et les CIUSSS.

3. OBJECTIFS

Cette politique permet à toute personne 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 bienveillance à travers ses actions de promotion, de sensibilisation et de formation.

La mise en œuvre de cette politique vise à :

- assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers;
- 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);
- identifier et prendre en charge, rapidement et efficacement, les situations de maltraitance en visant la diminution des risques de récurrence et la gravité des conséquences;
- soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des soins et des services;
- promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- 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;
- soutenir dans sa démarche la personne qui signale une situation de maltraitance;
- assurer que tout signalement d'une situation de maltraitance soit étudié avec professionnalisme, diligence, équité et confidentialité;

- assurer un suivi approprié pour un signalement fondé;
- informer et outiller les personnes visées par cette politique quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance et les inciter à développer une responsabilité individuelle et collective;
- informer les prestataires de services, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- assurer la compréhension et le respect de la loi visant à lutter contre la maltraitance;
- faire la promotion d'une culture de bientraitance.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les personnes œuvrant pour l'établissement.

5. DÉFINITIONS

Pour l'application de la présente politique, on entend par :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou la personne désignée par le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5)¹.

Établissement

Un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James².

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 personne³.

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 psychologique⁴.

Personne œuvrant pour l'établissement

Un médecin, un dentiste, une sage-femme, 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'établissement⁵.

Résidence privée pour aînés

Une résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux⁶.

¹⁻⁶ Selon les paragraphes 1 à 6 de l'article 2 de la Loi

Afin d'assurer une compréhension commune des différents termes utilisés ainsi qu'une terminologie harmonisée à travers le réseau de la Santé et des Services sociaux, voici ce qu'on entend par :

Usager

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

Prestataire de service

Toute personne qui dispense des soins de santé ou des services sociaux directement à une personne, que ce soit pour le compte d'un établissement ou non. Les bénévoles ne sont pas des prestataires de services.

Signalement

Un signalement est la transmission, faite verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées, tel que le CLPQS.

Également, l'annexe 1 présente les définitions des formes de maltraitance, leurs manifestations et l'intention de la personne maltraitante.

6. MODALITÉS

Les modalités d'application s'articulent autour de trois grandes mesures à portée organisationnelle permettant de lutter contre la maltraitance ainsi qu'une gestion rigoureuse de ces situations.

6.1. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Prévention

La prévention de la maltraitance repose sur la promotion des valeurs humaines et de la bienveillance, visant à favoriser le développement d'une réflexion éthique ainsi que la responsabilisation de toutes les personnes œuvrant pour l'établissement, en les amenant à améliorer leurs pratiques et leurs comportements.

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 bienveillance s'arriment également aux actions visant à lutter contre la maltraitance.

Sensibilisation

La sensibilisation vise à renseigner les personnes concernées, soit les personnes œuvrant dans l'établissement, les bénévoles, les stagiaires, les usagers et leurs proches ainsi que les visiteurs, sur le phénomène 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.

Formation

La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à la prévention, à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance afin de permettre une intervention adéquate. Elle s'adresse à toutes les personnes œuvrant au sein de l'établissement ayant une responsabilité particulière. Le plan de formation est bâti en collaboration avec la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) en fonction des groupes de personnes à former, selon la priorité, et inclut des activités liées à la compréhension et à l'application de la politique.

6.2. GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

6.2.1. SIGNALEMENT À CARACTÈRE OBLIGATOIRE DES SITUATIONS PRÉSUMÉES OU CONFIRMÉES

La Loi visant à lutter contre la maltraitance prévoit que tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions 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 pour les personnes majeurs suivantes :

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

Ce signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ou à un corps de police, selon le sentiment d'urgence d'agir ou si la personne visée par la situation de maltraitance ne reçoit pas de service de la part de l'établissement, afin que le signalement soit traité conformément aux actions prévues par la Loi. Dans le cas où la personne présumée maltraitée ne reçoit pas de service de la part de l'établissement, le représentant légal devrait également être informé du signalement.

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.

6.2.2. SIGNALEMENT À CARACTÈRE NON OBLIGATOIRE

Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance présumée ou confirmée doit le signaler. Avant d'agir, le témoin doit obtenir le consentement de l'usager. En effet, le consentement est requis dans le cadre d'un signalement non obligatoire. L'usager qui vit lui-même de la maltraitance peut également porter plainte.

Dans le cas d'une situation qui ne répond pas aux conditions d'un signalement obligatoire, le témoin prendra sa décision de signaler en tenant compte de ses responsabilités éthiques et, s'il fait partie d'un ordre professionnel, déontologiques. Dans le cas où la personne présumée maltraitée :

- accepte les services de soutien, la personne œuvrant pour l'établissement informe son gestionnaire et le signalement est effectué auprès du CLPQS;
- refuse les services de soutien vers un signalement ou une plainte auprès du CLPQS, il importe tout de même de l'informer de ses droits ainsi que des ressources disponibles. Au besoin, il est également possible de lui proposer un scénario de protection. Pour connaître les grands principes des scénarios de protection, se référer au Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (p.105-106), disponible sur le site Internet.

6.2.3. CHEMINEMENT DU SIGNALEMENT

Toute personne témoin d'une situation de maltraitance présumée ou confirmée, 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 CLPQS au 418 656-4945.

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.

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.

Si le témoin est un usager ou son représentant, le gestionnaire informe celui-ci qu'il 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 porter plainte auprès du CLPQS. Il 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;
- 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 prestataires de services 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'évènement, aux fins d'analyse;
- réaliser une divulgation préliminaire à l'usager ou son représentant selon les faits recueillis et la gravité de l'évènement;
- 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'évènement, des renseignements relatifs à son identité et de la protection contre toute forme de représailles ou de menaces 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 personnes impliquées et établir un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et le mettre en place;

- transmettre la conclusion de l'enquête au CLPQS;
- offrir les mesures de soutien ou d'accompagnement appropriées à l'utilisateur maltraité, à son représentant et à ses proches, s'il y a lieu;
- assurer le suivi auprès de l'utilisateur 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.

Lorsque la personne maltraitante œuvre 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 tels un avertissement, une lettre au dossier, une suspension, un congédiement, une fin de contrat, une interdiction de se présenter à l'établissement, etc.). Cette enquête est menée en collaboration avec la DRHC. 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 CLPQS.

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.

Lorsque la personne maltraitante est un bénévole, un stagiaire ou un professionnel sous contrat

La même procédure s'applique. La direction responsable des bénévoles, l'établissement d'enseignement du stagiaire ou l'employeur du professionnel sous contrat sont informés de la situation dans le respect des aspects confidentiels du dossier.

Lorsque la personne maltraitante est un usager

Un plan d'intervention spécifique est élaboré en tenant compte du degré d'aptitude de l'utilisateur 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'utilisateur maltraité et du respect de l'intégrité et des capacités de l'utilisateur maltraitant.

Le gestionnaire s'assure que la situation est consignée dans le rapport de déclaration des incidents et des accidents (formulaire AH-223-1) et met en place des stratégies pour prévenir une récurrence de la situation.

Lorsque que la personne maltraitante 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 n° 17 concernant les visites aux usagers).

En collaboration avec le Service social 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 récidive.

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

6.2.4. MESURES DE SOUTIEN POUR SIGNALER ET FORMULER UNE PLAINTÉ AU CLPQS

Tel que prévu au règlement n° 32, des mesures de soutien sont mises à la disposition de la personne qui procède au signalement de la situation de maltraitance ainsi que pour accompagner le processus de formulation d'une plainte auprès de la CLPQS.

Les mesures de soutien disponibles sont, notamment :

- le comité des usagers a pour fonction d'informer, d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager ou son représentant dans une démarche de formulation d'une plainte et faire cesser une situation de maltraitance;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), en donnant l'information à l'utilisateur ou son représentant sur le fonctionnement du régime de plaintes et en assistant toute démarche entreprise en ce sens dans le but de contribuer au respect des droits de l'utilisateur;
- le comité d'éthique clinique et de l'enseignement, en accompagnant la réflexion éthique concernant les enjeux liés à la situation vécue;
- le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAE) ou la ligne *Aide Abus Aînés*, visant les personnes œuvrant pour l'établissement.

D'autres mesures de soutien de nature physique, psychosociale ou accessoires peuvent être disponibles selon le type de besoin et la situation vécue.

6.2.5. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS LIÉS À TOUTE PERSONNE IMPLIQUÉE DANS UN SIGNALEMENT

Le CLPQS prend toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police. De plus, le dossier de plainte est strictement confidentiel, une personne ne peut y avoir accès que conformément à la LSSSS.

Si le signalement est fait par l'entremise, en collaboration ou en concertation avec un autre membre du personnel de l'établissement, tel un membre de l'équipe de soins, un professionnel ou un gestionnaire, les mesures nécessaires sont également mises en place par l'établissement afin de préserver l'anonymat de cette personne.

6.2.6. REPRÉSAILLES OU MENACES

Il est interdit d'exercer des « 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 visés par la politique prévue au présent chapitre.

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumées être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident ». (article 11 de la Loi)

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 ». (article 12 de la Loi)

6.2.7. DÉLAIS DE SUIVI D'UN SIGNALEMENT OU D'UNE PLAINTÉ

Le suivi du traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance est modulé selon la gravité de la situation.

Signalement

Dès la réception du signalement, le gestionnaire entame les actions du cheminement prévues à la section 7.2 de la présente politique. Il s'assure de procéder au signalement au CLPQS dans les plus brefs délais.

Plainte

Les délais dans lesquels le traitement de la plainte sera réalisé sont conformes à ceux prescrits par la LSSSS et inscrits dans le Règlement n° 32.

Toute personne insatisfaite de l'enquête ou de l'intervention qui s'en suit (mesures correctives ou disciplinaires appliquées) peut déposer une plainte ou un grief selon les dispositions prévues par la loi, les conventions collectives ou les procédures de l'établissement.

6.2.8. REDDITION DE COMPTE

Tel que prévu à l'article 14 de la Loi, le CLPQS « doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, 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. »

7. RESPONSABILITÉS

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 ou déontologique de signaler cette situation en fonction de la Loi.

Responsabilités spécifiques

<p>Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) : conseillère cadre à la qualité et à la gestion des risques à la DQEPETI 418 656-8711, poste 3377</p> <p>La PRMOP travaille en collaboration avec les directions, le CLPQS et des prestataires de services de santé et de services sociaux</p>	<p>PRODUCTION ET RÉVISION DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adapter la politique-cadre du MSSS ➤ Réviser et faire adopter la politique par le conseil d'administration de l'établissement dans les délais prévus par la Loi ➤ Faire les modifications pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et pour améliorer les procédures et les pratiques <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Produire et déployer un plan de sensibilisation ou de formation par rapport à la maltraitance, lequel plan s'adressera à toute personne œuvrant pour l'établissement <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer que les procédures pour la collecte d'information au sujet des signalements et de références aux instances concernées soient claires et connues par toutes les personnes qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans l'établissement ➤ Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les signalants <p>DIFFUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Produire un plan de diffusion ➤ Veiller à ce que l'établissement respecte son devoir d'afficher sa politique à la vue du public et qu'il la publie dans son site Internet. Veiller également à ce que l'établissement, par tout autre moyen qu'il détermine, fasse connaître sa politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, et aux membres significatifs de leur famille ➤ Mettre en ligne la politique sur le site Internet de l'établissement, de même que dans l'intranet, s'il y lieu
<p>Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique, de la transformation et de l'innovation (DQEPETI)</p>	<p>La DQEPETI s'assure que la PRMOP est en mesure d'assumer son mandat en garantissant un suivi dans l'ensemble des directions de l'établissement, et ce, depuis l'adaptation jusqu'à la révision</p> <p>Elle est également responsable de s'assurer de l'évaluation de la mise en œuvre de la présente politique afin de mesurer l'atteinte des objectifs poursuivis et d'assurer sa pérennité</p>
<p>Conseil d'administration (CA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adopter la présente politique ➤ Désigner le CLPQS responsable de l'appréciation et du traitement des signalements des situations de maltraitance <p>Le CA 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</p>

Comité vigilance et de la qualité (CVQ)	➤ Assurer le suivi des recommandations en lien avec les signalements de situation de maltraitance auprès des usagers
Comité de direction	➤ Approuver la politique et le plan de mise en œuvre
Direction des ressources humaines et des communications (DRHC)	<p>INTERVENTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participer au repérage et à l'application des recommandations et sanctions ➤ Appuyer avec détermination et soutenir les gestionnaires dans la mise en œuvre de la présente politique ➤ 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 ➤ 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 ➤ 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 <p>SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que toute personne en contact avec les usagers a été sensibilisée à la maltraitance ➤ Assurer la planification des formations en ce qui concerne la reconnaissance et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions responsables de l'offre de services <p>DIFFUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique ➤ Rendre disponible la présente politique sur le site Internet de l'établissement de même que dans l'intranet

<p>Directions cliniques (DSI, DSM, DSP)</p>	<p>GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assurer la gestion adéquate de situations de maltraitance dans leur direction respective ➤ Connaître les outils ainsi que les mécanismes de recours et de soutien liés à la gestion des situations de maltraitance, et s'assurer que tous ces éléments-clés sont connus et pris en considération par les gestionnaires de leur direction respective ➤ S'assurer que les gestionnaires sous leur responsabilité prennent toutes les mesures requises pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des usagers <p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Déterminer et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection et le dépistage de la maltraitance <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Favoriser le signalement en déterminant des mesures qui permettent de minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent ➤ Aviser le corps policier dans les cas d'actes criminels (ex. : agression sexuelle, voie de fait, etc.) et en informer le chef de la sécurité de l'Institut ➤ Collaborer à l'enquête concernant un signalement impliquant une personne œuvrant au sein de l'établissement <p>ACTION ET SUIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et les suivis planifiés seront effectués ➤ Supporter le gestionnaire dans les démarches correctives, conjointement avec la Direction des ressources humaines et des communications ➤ Soutenir les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et appliquer les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant
---	---

Gestionnaire	<p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmettre l'information relative à la présente politique au personnel sous sa responsabilité ➤ 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 <p>INTERVENTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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) <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soutenir la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager ➤ Informer l'usager ou son représentant qu'il peut déposer une plainte auprès du CLPQS et qu'il peut être assisté pour le faire ➤ Consulter, au besoin, le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAE) pour obtenir du soutien <p>ACTION ET SUIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechercher et mettre en place des actions correctives ➤ Gérer les situations conflictuelles et appliquer les mesures disciplinaires ou correctives, conjointement avec la Direction des ressources humaines et des communications
Personne œuvrant pour l'établissement	<p>PRÉVENTION</p> <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 <p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et repérer les situations présumées de maltraitance <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Déclarer toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement

Prestataire de services, incluant les membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	<p>PRÉVENTION</p> <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 <p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et repérer les situations présumées de maltraitance <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Signaler à la CLPQS toute situation de maltraitance présumée ou confirmée dès qu'elle est repérée ou dépistée ➤ Participer au processus de vérification des faits ➤ Contribuer à l'évaluation de la situation dans le but de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'utilisateur <p>ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenir compte du fait qu'il peut 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 ➤ Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers qui permettent de réévaluer l'adéquation des besoins au plan ➤ Recourir au coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées pour les situations complexes. Voir les coordonnées sur le site Internet suivant : https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/
Représentants syndicaux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leurs membres est soupçonné de maltraitance

<p>Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) 418 656-4945</p>	<p>SIGNALEMENT ET PLAINTÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traiter de la même façon, qu'ils soient obligatoires ou non, tous les signalements reçus par rapport aux situations de maltraitance ➤ Analyser la recevabilité des signalements et les examiner, le cas échéant ➤ Orienter le signalement selon que les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements ➤ La vérification des faits doit se faire en collaboration avec les directions concernées qui ont l'expertise requise et avec toutes autres instances détenant les informations ou l'expertise requise ➤ 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 ➤ 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'elle 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'une personne œuvrant pour l'établissement soulève des questions d'ordre disciplinaire, en saisir la direction concernée et la DRHC ○ 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 CLPQS et 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 ➤ Effectuer la reddition de comptes auprès du CA
<p>Médecin examinateur</p>	<p>Vérifier les faits (plainte à propos d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Appliquer la procédure d'examen des plaintes à propos d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, de même que d'un résident en médecine exerçant sa profession dans l'établissement

Comité des usagers	<p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <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 des usagers ➤ Renseigner sur les ressources et mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance envers une personne âgée, notamment sur la possibilité de présenter une plainte ou un signalement au CLPQS de l’établissement <p>SIGNALEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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, personnes œuvrant pour l’établissement, visiteurs ou autres partenaires de l’établissement
Centre d’accompagnement et d’assistance aux plaintes (CAAP)	<p>Lors d’une plainte par un usager :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assister l’usager dans toute démarche qu’il entreprend en vue de porter plainte auprès de l’établissement ➤ Donner de l’information à l’usager sur le fonctionnement du régime de plaintes ➤ Aider l’usager à clarifier l’objet de la plainte, rédiger celle-ci au besoin, assister l’usager et l’accompagner, sur demande, à chaque étape du recours ➤ Faciliter la conciliation avec toute instance concernée ➤ Contribuer à la satisfaction de l’usager ainsi qu’au respect de ses droits

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

<p>Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées</p> <p>https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués ➤ Communiquer les programmes et les 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
--	---

<p>Ligne Aide Abus Aînés 1 888 489-ABUS (2287) www.aideabusaines.ca</p>	<p>Ligne provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées qui a pour mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ D'orienter les appelants vers les ressources appropriées, selon leurs besoins, et vers les ressources de leur région <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir toute personne par la consultation professionnelle en lien avec la maltraitance (discussion de cas cliniques, identification des éléments restants qu'il faut évaluer, suggestion de pistes d'intervention, réflexion sur le plan éthique) ➤ Référer les cas complexes vers l'équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
<p>Équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 1 888 489-ABUS (2287) www.aideabusaines.ca</p>	<p>Service de consultation et de soutien pour les situations complexes qui touchent plus d'un secteur d'intervention, nécessitant une collaboration interdisciplinaire et multisectorielle</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soutenir et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement par rapport aux situations complexes ➤ Améliorer la compréhension de la collaboration intersectorielle ➤ Améliorer la compréhension des rôles et des mandats des partenaires potentiels dans l'intervention ➤ Aider les personnes œuvrant pour l'établissement à reconnaître leur responsabilité légale et les limites de leur intervention

Partenaire externe

<p>Associations et organismes représentatifs de RI-RTF</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier les faits ➤ Soutenir les RI ou les RTF soupçonnées d'avoir causé du tort à un usager, et ce, conformément aux moyens prévus dans les ententes collectives et nationales, selon le cas, et dans 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
--	--

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

Date d'entrée en vigueur : 27 novembre 2018

Date de révision : 5 octobre 2021

Date de la prochaine révision : juin 2024*

**La Loi prévoit que les établissements doivent réviser leur politique au plus tard tous les cinq ans.*

9. ANNEXES

Annexe 1 – Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

« 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 ou l'intimidation¹.
- **Négligence** : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée.

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.

TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)

Maltraitance psychologique

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

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** : 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.

- **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 indue 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 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 aînée comme un être asexuel 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 aînées, 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 aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attraction sexuelle pathologique envers les personnes aînées (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 information erronée 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 information erronée sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne aînée dans le choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne aînée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

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 information erronée sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne aînée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

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 témoins, etc.

Indices : Non-reconnaitances 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 « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.