

Objet : POLITIQUE ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE		Numéro : SI-28
Date d'entrée en vigueur :	Date de révision :	Émis par :
Octobre 2018	2023-09-28	La direction générale
Date de l'adoption par le CA : 2023-10-04		Date de soumission au MSSS : 2023-10-04
Destinataires : Personnel clinique, personnel de soutien, personnel spécialisé, personnel administratif, bénévoles, résidentes, résidents, proches et visiteurs, stagiaires.		

1-Objectifs

1.1. Objectif général :

Permettre à toute personne qui réside au CHSLD Ste-Monique ainsi qu'à toute personne qui y œuvre, qui est victime ou témoin d'une situation de maltraitance de dénoncer cette situation.

1.2. Objectifs spécifiques :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents.
- Créer un milieu de vie, de soins et de travail respectueux, sécuritaire, bienveillant, qui favorise l'amélioration continue des pratiques et des services et contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention.
- Informer et outiller le personnel de sorte que les situations de maltraitance soient identifiées et prises en charge rapidement et efficacement, en visant la diminution des risques de récidives et des conséquences néfastes.
- Se conformer à la Loi sur les services de santé et de services sociaux et aux normes d'Agrément Canada relatives aux soins de longue durée.

2-Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

La directrice générale est la personne responsable de s'assurer de la mise en œuvre de la présente politique (PRMOP). Elle s'engage également, dans le respect de la loi, à promouvoir une culture de bientraitance notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance. (Loi visant la lutte contre la maltraitance, art. 3, al. 1.1).

Sarah-Manuel Dallaire,

418-871-8701 poste 107

sarah-manuel.dallaire.chsld03@ssss.gouv.qc.ca

3-Personnes concernées par la politique

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant dans l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles, contractuels), aux résidents et aux résidentes, aux proches et visiteurs du CHSLD Ste-Monique qui sont témoins de comportements inacceptables envers des résidents et les résidentes.

4-Définitions

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, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 2, al. 4)

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'établissement. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 2, al. 5)

Prestataire de services de santé et de services sociaux : « Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 2, al. 6)

Maltraitance :

« Geste singulier ou répétitif ou 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.» (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 2, al. 3)

4.1. Formes de maltraitance :

Peu importe le type de maltraitance subi par la personne, elle peut prendre la forme de violence ou de négligence.

Violence : Malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

4.2. Les types de maltraitance :

4.2.1 Maltraitance psychologique :

Geste, parole ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Sous forme de violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.

Sous forme de négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.

4.2.2 Maltraitance physique :

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

Sous forme de violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Sous forme de 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.

4.2.3 Maltraitance sexuelle :

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

Sous forme de violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relations sexuelles imposées), etc.

Sous forme de négligence : Privation d'intimité, non reconnaissance ou déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.

4.2.4 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.

Sous forme de violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, d'internet, etc.), prix excessif demandé pour des services rendus, détournement de fonds ou de biens, usurpation d'identité, etc.

Sous forme de négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

4.2.5 Violation des droits :

Toute atteinte aux droits et liberté individuels.

Sous forme de 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.

Sous forme de violence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.

4.2.6 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.

Sous forme de violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (ex. : services offerts de façon brusque), etc.

Sous forme de violence : 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.

4.2.7 Âgisme :

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

Sous forme de violence : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

Sous forme de violence : Indifférence envers les pratiques ou les propos âgistes lorsque nous en sommes témoins, etc.

C'est le service psychosocial qui prend en charge le repérage, la détection et le dépistage de situation de maltraitance lors de l'admission d'un résident ou d'une résidente. Il en assure le suivi interdisciplinaire, en partenariat avec l'utilisateur et ses proches.

5-Engagement du CHSLD Ste-Monique

- Prendre toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires pour assurer un environnement respectueux des droits et libertés individuelles et prendre, le cas échéant, les mesures qui s'imposent;
- Ne tolérer aucune forme de comportement inacceptable;
- Ne tolérer l'exercice d'aucunes représailles de quelle que nature que ce soit à l'égard d'un résident, d'un proche, d'un employé ou d'un bénévole qui signale un comportement inacceptable;
- Soutenir la personne, le résident, le proche ou l'employé dans le processus de dénonciation;
- Préserver et assurer à l'auteur du signalement une totale confidentialité dans le traitement du dossier;
- Informer la personne œuvrant au CHSLD, le résident ou le proche du suivi accordé, et ce, dans tous les cas signalés.

6-Mesures pour prévenir la maltraitance des usagers

La direction générale (PRMOP) prend des mesures pour prévenir les situations de maltraitance, telles :

- Participation du CHSLD Ste-Monique aux activités de la Table de concertation sur l'abus, la négligence et la violence envers les aînés de la Vieille-Capitale;
- Organisation d'activités dans le cadre de la journée annuelle de lutte à la maltraitance des aînés, le 15 juin;
- Formation ponctuelle du personnel sur la présente politique et des sujets spécifiques en lien avec la maltraitance ainsi que la bienveillance;
- Diffusion d'information sur le dépistage, le signalement et l'intervention en contexte de maltraitance.
- Distribution de dépliants dans les pochettes d'admission des nouveaux résidents
- Distribution de dépliants dans les pochettes des nouveaux employés

7-Formation

En lien avec les efforts du CHSLD Ste-Monique pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance envers les aînés, un souci particulier est porté à la formation des membres du personnel. Ainsi, et conformément aux attentes ministérielles que soient formés 85% des acteurs en première ligne auprès des aînés, les formations du tableau suivant sont dispensées à l'ensemble des employés sous contrat et sont incluses dans le processus d'accueil des nouveaux employés.

7.1 Plan de formations de la plateforme ENA

<u>Nom de la formation</u>	<u>Public cible</u>	<u>Durée</u>
Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou toute personne en situation de maltraitance	Tous les employés	1h30
Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée ou toute personne en situation de maltraitance	Tous les employés	40 min
Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents en CHSLD	Gestionnaires	1h
Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance	Gestionnaires	55 min

8-Quand signaler une situation de maltraitance

Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit le signaler dans les meilleurs délais. L'utilisateur qui vit lui-même la maltraitance ou son représentant légal peut porter plainte.

8.1 Obligation de signaler certains cas de maltraitance

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance **doit signaler rapidement et sans délai** le cas pour les personnes suivantes :

- Un usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- Un résident en situation de vulnérabilité en RPA ;
- Un usager en RI ou en RTF ;
- Une personne inapte selon une évaluation médicale ;
- Une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

Le signalement est effectué auprès de la direction des soins infirmiers qui ensuite en informe le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le corps de police, selon le cas.

- Ces signalements peuvent être d'ordre potentiel ou réel. C'est l'enquête qui en déterminera la gravité.
- Le consentement est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.
- Les professionnels ayant accès au dossier de l'utilisateur qui signalent une situation de maltraitance doivent y consigner les informations suivantes :
- Les éléments de la communication dont la date et l'heure de la communication, le contenu de la communication, le mode de communication utilisé et l'identité de la personne à qui la communication a été faite.

Un professionnel qui a accès au dossier et qui souhaite signaler de façon confidentielle une situation de maltraitance peut le faire directement auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans devoir rédiger une note au dossier.

9-Procédure de dénonciation en regard d'une situation de maltraitance, qu'elle soit réelle ou potentielle.

9.1 Plainte de maltraitance

Toute qui se croit victime de maltraitance peut formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tel que prévu dans le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Les coordonnées se retrouvent à la page 10 de la présente politique.

9.2 Signalement de maltraitance (Voir Annexe 1)

Le traitement d'un signalement s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement et faire cesser la situation de maltraitance à l'égard d'un résident(e) du CHSLD et ainsi éviter une aggravation de la situation. Voir l'algorithme de cheminement d'un signalement (Annexe 1).

Étapes du cheminement du signalement d'une situation :

- La personne qui œuvre au CHSLD Ste-Monique, témoin d'un comportement inacceptable ou celle qui reçoit une information provenant d'un résident ou d'une résidente, ou des proches d'un résident en avise le plus rapidement possible la direction des soins; Le soir, la nuit, les fins de semaines ou les congés fériés, le signalement est fait à l'assistante infirmière chef (AIC), qui débute les démarches. L'AIC avise rapidement la direction des soins infirmiers qui prendra ensuite charge du dossier et sera responsable du suivi.
- 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 la direction des soins infirmier, et ce, dans les plus brefs délais. Néanmoins, l'auteur du signalement doit être informé qu'il sera rencontré.

- Il est aussi possible pour l’auteur du signalement de s’adresser directement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au corps de police ou encore aux tribunaux, mais l’établissement recommande de communiquer directement avec la direction. Si le signalement implique une infraction de nature criminelle, il devrait être considéré de contacter la police.
- La direction des soins avise rapidement le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il est à souligner que le responsable du service de bénévolat, le directeur d’école dans le cas d’un stagiaire, le responsable d’agence dans le cas d’un travailleur d’agence ou l’employeur d’un professionnel sous contrat seront aussi informés, selon la personne présumée maltraitée en cause, tout en considérant les cadres légaux de la confidentialité (dont les dispositions de la loi 115).

Si le témoin est un usager ou son représentant, celui-ci 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. La direction des soins 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 (CLPQS) et l’informe des modalités pour exercer ce recours comme prévu au régime d’examen des plaintes. En cas d’insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS, l’usager ou son représentant peut s’adresser au *Protecteur du citoyen*.

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418-691-0762 / Sans frais : 1-844-691-0762
Télécopieur : 418-643-1611
Courriel : commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen

Sans frais de partout au Québec : 1 800 463-5070
Québec : 418 643-2688

9.3 La direction des soins suite à la réception du signalement :

- Prend rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de l'utilisateur présumé maltraité;
- Procède avec diligence à la vérification des faits;
- Rassure l'utilisateur et/ou son représentant sur le fait que la situation est prise en charge;
- S'assure que l'état de santé et les comportements de l'utilisateur soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit documenté au dossier de l'utilisateur;
- Prend une photo de la blessure ou de tout autre objet/matière impliqué dans l'événement (exemple : présence de sang sur le plancher) si cela s'avère pertinent pour l'enquête. Il inscrit au dos de la photo, un bref descriptif, la date et l'heure de la prise de la photo, ainsi que ses initiales;
- S'assure de conserver tout équipement ou matériel impliqué dans l'événement, pour fin d'analyse;
- S'assure que le tout est consigné par écrit sur le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223-1);
- Réalise une divulgation préliminaire à l'utilisateur ou son représentant selon les faits recueillis et la gravité de l'événement;
- Informe 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 rassure la personne en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement, des renseignements relatifs à son identité, de la protection contre des mesures de représailles et l'informe qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites, en cas de signalement de bonne foi;
- Procède à l'enquête, en collaboration avec les acteurs concernés, établit un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et le met en place;
- Transmet la conclusion de l'enquête au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Offre du support ou de l'aide psychologique à l'utilisateur maltraité et à ses proches;

- Assure le suivi auprès de l'usager maltraité ou son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place;
- Évalue régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin;
- Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :
 - Suspendre sans délai toute personne oeuvrant dans l'établissement;
 - Suspendre les droits de visite d'un proche;
 - Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager.

Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne oeuvrant pour l'établissement, la direction des soins 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.). 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.

Le résultat de l'enquête est transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La direction des soins avise, le cas échéant et selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitante.

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, s'il y a lieu, en sont informés dans le respect des aspects confidentiels du dossier de l'usager.

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 et de l'intention. La direction des soins s'assure que soient appliquées les mesures correctives nécessaires ou que soit adapté le milieu de vie et de soins 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. Elle met en place des stratégies pour prévenir une récurrence de la situation.

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. En collaboration avec le service psychosocial ou lors d'une rencontre d'équipe interdisciplinaire spéciale, la direction des soins établit des conditions ou une entente avec la personne maltraitante afin de corriger la situation, dans le but d'en prévenir la récurrence. Le gestionnaire responsable informe la personne maltraitante des conséquences, si les conditions ne sont pas respectées.

10- Sanctions pénales

10.1 Obligation de signaler : Quiconque [Tout prestataire de services et de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du code des professions] manque à son obligation de signaler un cas de maltraitance commet une infraction et est passible d'une amende de 2500 à 25 000\$, En cas de récurrence, ces montants sont portés au double. (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 21)

10.2 Acte de maltraitance : Commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 125 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas:

- quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ou le résident d'une résidence privée pour aînés, sur les lieux d'une telle installation, ressource ou résidence;

- un établissement, le responsable ou l'exploitant d'une ressource ou d'une résidence ou le membre de leur personnel qui commet un acte de maltraitance envers un usager ou un résident visé au paragraphe 1°, alors que cet usager ou ce résident se trouve, sous la responsabilité de l'établissement, du responsable ou de l'exploitant, selon le cas, à l'extérieur des lieux visés au paragraphe 1°;
- une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement. En cas de récidive, les montants des amendes sont portés au double (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 21.1)

10.3 Mesure de représailles : Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.[...] Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 22.2)

10.4 Entrave à l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou enquêteur : Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 \$ à 150 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. (Loi visant à lutter contre la maltraitance, art. 22.8)

11-Responsabilités :

11.1 La direction générale (PRMOP)

- Adopte la présente politique;
- Assure le suivi des recommandations en lien avec les signalements de comportements inacceptables auprès des résidents et des résidentes du CHSLD Ste-Monique;
- Diffuse la présente politique à toute personne œuvrant au CHSLD Ste-Monique ainsi qu'aux résidents.

11.2 La direction des soins

- Reçoit, verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale un traitement jugé inacceptable à l'égard d'un résident(e) du CHSLD Ste-Monique;
- Offre du support à la victime et encadre la protection de l'intégrité physique et psychologique en impliquant les différents services concernés ;
- Procède à la vérification des faits;
- Assure le suivi du complément du formulaire d'accident/incident (AH-223-1);
- Avise le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Avise ou assure le suivi avec l'utilisateur ou son représentant pour qu'il avise le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples: agression sexuelle, voies de fait, etc.);
- Réalise à l'enquête concernant une plainte impliquant une personne œuvrant CHSLD Ste-Monique.
- Informe le résident, la résidente ou son représentant qu'il peut porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et qu'il peut être assisté pour le faire;
- Reçoit toutes les recommandations en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle;
- Dépose ces recommandations au Comité de vigilance et de la qualité;
- Initie des activités de sensibilisation et de promotion de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant au CHSLD Ste-Monique;
- S'assure que les activités d'accueil des nouveaux employés et d'appréciation de la contribution reposent sur les valeurs véhiculées par l'organisation;
- S'assure de la collaboration des instances syndicales.

11.3 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

La Loi confie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

- Met en œuvre et applique cette présente politique;
- Intervient de sa propre initiative s'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés;
- Porte assistance et reçoit les signalements des utilisateurs désireux de porter plainte;
- Prête assistance ou s'assure qu'une assistance soit portée à l'utilisateur qui requiert de l'aide pour formuler une plainte;
- Reçoit les signalements ou les plaintes et les examine avec diligence en collaboration avec les gestionnaires concernés;
- Met en place des mesures pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire local peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (Loi 115, art. 10 et Loi sur l'accès à l'information);
- Dresse un bilan des activités qu'il adresse à la directrice générale (PRMOP) tout en prévoyant une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (Loi 115, art. 14);
- Effectue la saisie de données dans le logiciel SIGPAQS;
- Effectue la reddition de compte.

11.4 Le comité de vigilance

Analyse et émet ses recommandations à la direction générale (PRMOP) en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

11.5 Le comité des usagers

- Collabore aux activités de promotion liées au régime d'examen des plaintes.
- Contribue à faire connaître cette politique auprès des usagers et de leurs représentants.
- Renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte au CLPQS.
- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet.

11.6 Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

- Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement
- Donner de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes
- Aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, rédiger celle-ci au besoin, l'assister de l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée
- Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits

11.7 Personnes visées par la politique

- Prennent connaissance de cette politique;
- Adoptent une conduite personnelle qui respecte les valeurs du CHSLD Ste-Monique;
- Ont des comportements de bienveillance envers les usagers.
- Informent la direction des soins ou toute personne en autorité de toute situation de maltraitance potentielle ou réelle mettant en cause un ou plusieurs usagers, leurs proches ou toutes personnes oeuvrant pour l'établissement.
- Respectent cette politique et collaborent, le cas échéant, au traitement d'un signalement pour comportement inacceptable;
- S'engagent à respecter la confidentialité en regard de la situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident ou d'une résidente du CHSLD Ste-Monique.

11.8 Le syndicat

- Informe et supporte ses membres relativement à l'application de cette politique;
- Incite ses membres à respecter cette politique;
- Collabore, s'il y a lieu, avec la direction générale (PRMOP) au traitement d'une enquête relativement à un signalement de comportement inacceptable à l'égard d'un résident(e) impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation et facilite l'implantation de mesures correctives.

12-Droits et responsabilités des personnes impliquées dans le signalement d'un comportement inacceptable

12.1 Personne qui fait un signalement

La personne qui dénonce une situation de comportement inacceptable a le droit de choisir la personne ou l'instance auprès de qui elle veut dénoncer un comportement inacceptable, soit auprès de son chef d'équipe, de la direction des soins infirmiers, de la direction générale (PRMOP), du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de la Commission des droits de la personne ou encore auprès des tribunaux. Cette personne a le droit d'être informée du cheminement de son signalement.

12.2 Personne visée par un signalement

Toute personne visée (personne œuvrant au CHSLD Ste-Monique) par un signalement a le droit:

- À la confidentialité
- D'être avisée qu'elle fait l'objet d'un signalement en regard d'un comportement inacceptable à l'égard d'un résident ou d'une résidente;
- D'obtenir la possibilité de répondre aux allégations;
- D'informer son syndicat ou son association si elle souhaite être accompagnée par une personne de son choix lors des rencontres relatives au signalement, s'il s'agit d'une personne œuvrant au CHSLD Ste-Monique;
- D'obtenir le soutien du gestionnaire et de la direction concernée;
- D'être informée de l'évolution du dossier en cours;
- De recevoir du support psychologique.

13-Mesures de représailles et immunité de poursuite

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, 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.

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne oeuvrant pour l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Sont également présumés être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident (Loi 115, art. 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 (Loi 115, art. 12).

14-Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance et Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Au Québec, une ligne téléphonique est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance. Cette ligne est accessible 7 jours par semaine de 8h00 à 20h00.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

514-489-2287

1-888-489-2287

<https://www.aideabusaines.ca>

Les services suivants sont offerts par des travailleurs sociaux spécialisés en maltraitance :

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien ;
- Offrir une écoute active ;
- Évaluer la situation décrite et son niveau de risque ;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ;
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

15-Diffusion de la politique

La politique est accessible à l'ensemble du personnel, dans le cartable des politiques et procédures soins infirmiers de l'établissement. Elle est également partagée à tous nos partenaires terrain et est disponible sur notre site internet.

16-Révision de la politique

La première révision de cette politique mise en vigueur en octobre 2018 doit être faite avant le 6 octobre 2023 et elle sera par la suite révisée annuellement.

17-Références

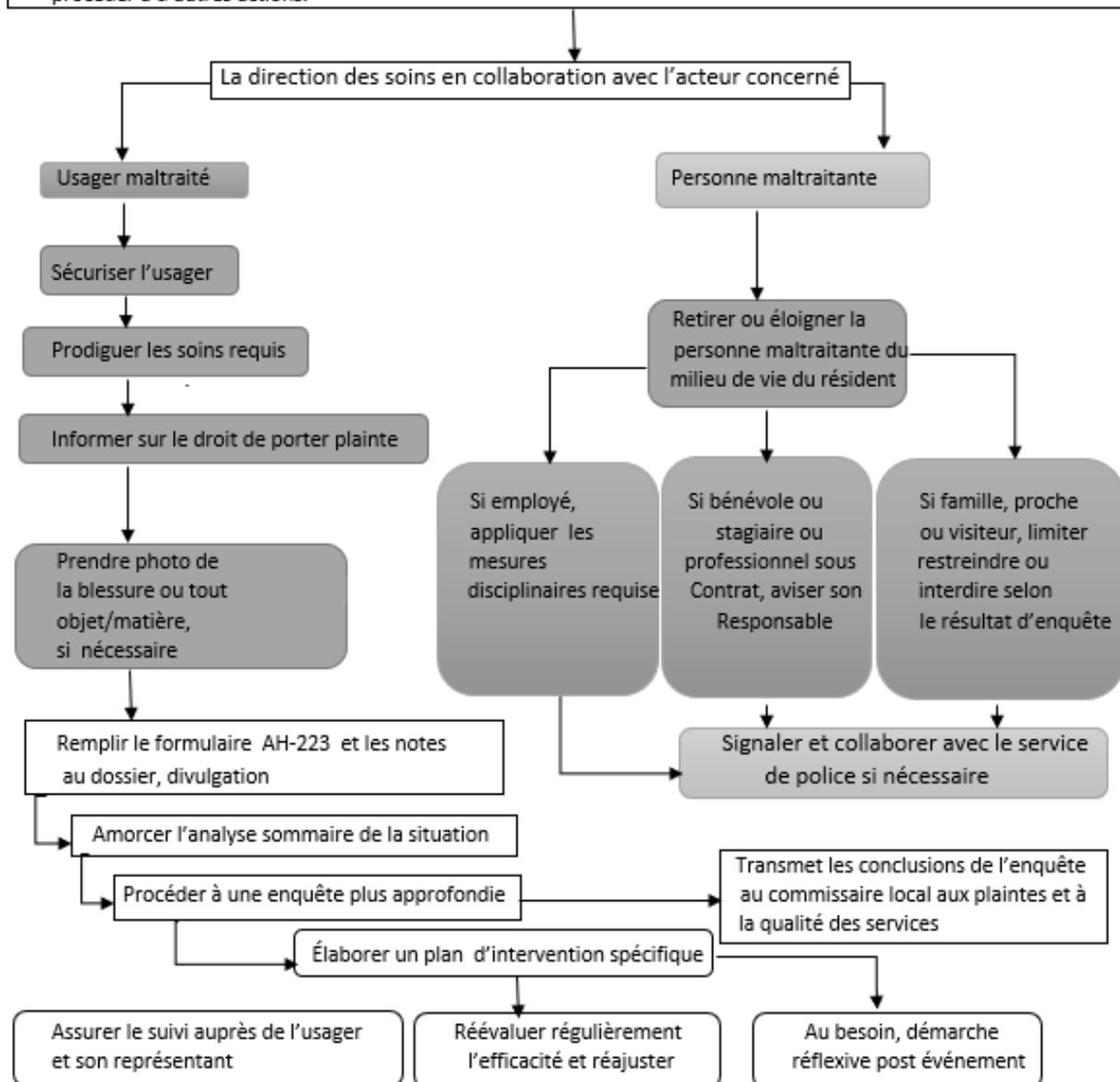
- Association des établissements privés conventionnés (AEPIC), 2023. *Outil complémentaire – Révision de la politique de maltraitance en fonction des changements apportés par la loi.*
- CHSLD Ste-Monique, *Charte des droits des résidents.*
- CHSLD Ste-Monique, *Code d'éthique du personnel.*
- CHSLD Ste-Monique, *Procédure d'examen des plaintes.*
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et Ministère de la santé et des services sociaux. 2016. *Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée* : <https://www.creges.ca/contrer-la-maltraitance-envers-les-personnes-aines/>
- Gouvernement du Québec, 2023. *Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux*, <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4207>.
- Publications Québec, 2023. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>.
- Résidence Berthiaume-du Tremblay, 2023. *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité*, <https://residence-berthiaume-du-tremblay.com/wp-content/uploads/2023/03/117-POL-PRO-DG-Politique-lutte-contre-maltraitance-envers-les-usagers.pdf>

Signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle

Tout signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit être fait à la direction des soins et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Signalement : Usager et ses proches, toute personne œuvrant pour l'établissement.

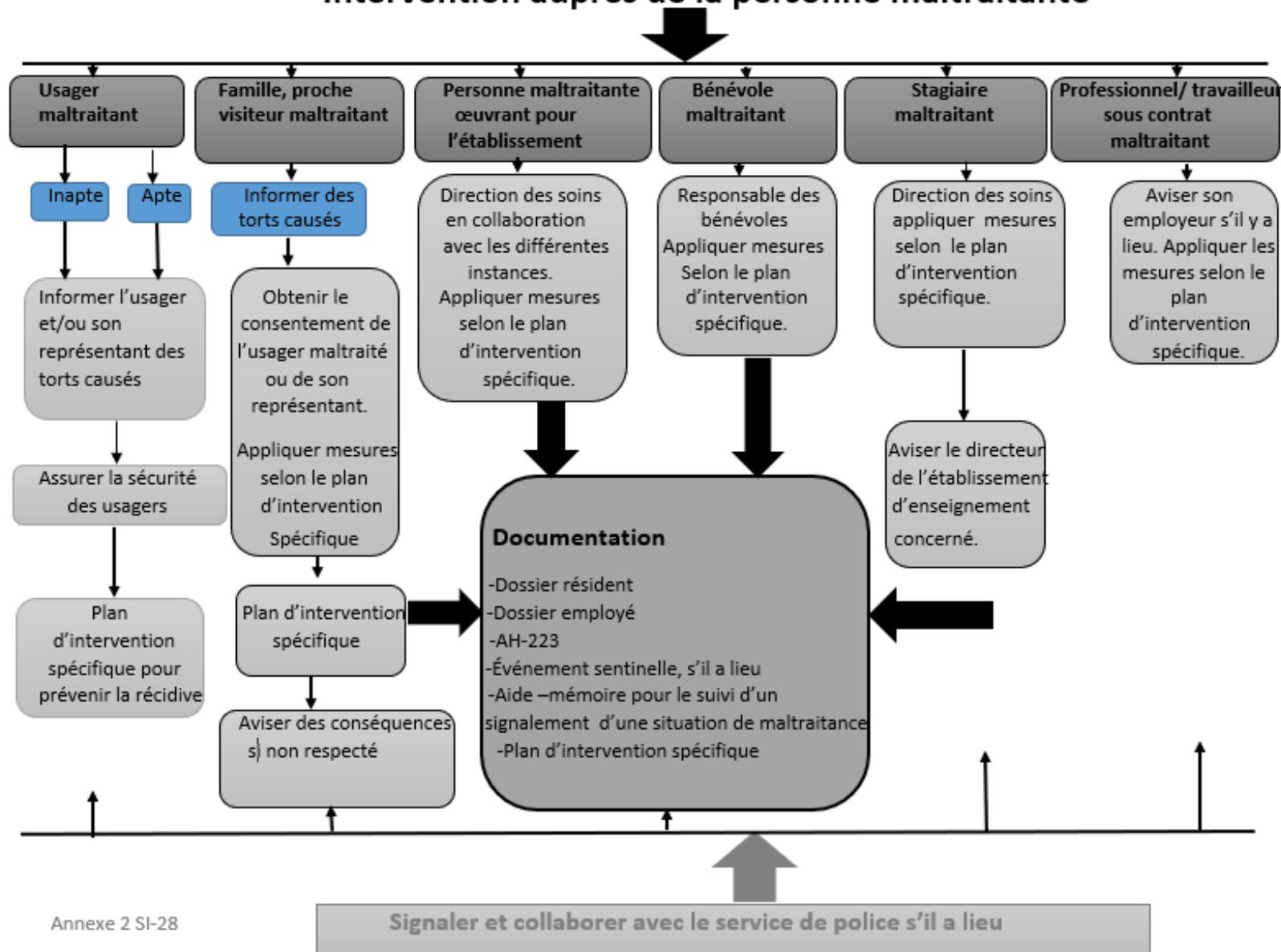
Si le signalement implique une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques et/ou psychologiques qui inspire un sentiment d'urgence, considérer de contacter les services d'urgence avant de procéder à d'autres actions.



Cet algorithme ne remplace pas toutes les étapes bien détaillées dans la politique de lutte contre la maltraitance Annexe 1 SI-28

Annexe 1 SI-28

Intervention auprès de la personne maltraitante



Aide –mémoire pour le suivi d’un signalement d’une situation de maltraitance

Nom de l’usager : _____ Résident, chambre _____

Date du signalement : | _____

Date où la situation de maltraite a eu lieu (si connue) _____ NA

Nom de la personne déclarante : _____ Lien avec l’usager ou titre d’emploi : _____

Type de maltraitance : Physique Sexuelle Matériel ou financière

Organisationnelle Violation des droits Âgisme Psychologique

Nom et titre de la ou des personnes maltraitantes : _____

Personne œuvrant pour l’établissement, titre : _____ Résident Proche
 Bénévole Autre : _____

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

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	<p>La direction des soins infirmiers avise rapidement le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le responsable du service de bénévolat, le directeur d’école ou l’employeur d’un professionnel sous contrat en seront aussi informés selon la personne présumée maltraitée en cause.</p> <p>Noms des personnes avisées :</p>	

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

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	<p data-bbox="254 396 1575 456">La direction des soins infirmiers a pris rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de l'utilisateur maltraité.</p> <p data-bbox="254 602 504 630">Inscrire les mesures :</p>	
	<p data-bbox="254 781 1207 808">La direction des soins infirmiers a procédé avec diligence à la vérification des faits.</p> <p data-bbox="254 954 487 982">Inscrire les faits ici :</p>	

Aide –mémoire pour le suivi d’un signalement d’une situation de maltraitance

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, La direction des soins infirmiers a pris des décisions suivantes immédiatement pour fin d’enquête auprès de la personne présumée maltraitante : <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 encadre les contacts s’il s’agit d’un usager 	
	La direction des soins infirmiers a rassuré l’usager ou son représentant sur la prise en charge de la situation.	
	Si le témoin est un usager ou son représentant, la direction des soins infirmiers l’a informé qu’il peut de 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.	
	La direction des soins infirmiers a informé 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’a informé des modalités pour exercer ce recours comme prévu au régime d’examen des plaintes.	
	La direction des soins infirmiers 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. Nom des personnes informés et leur titre :	
	La direction des soins infirmiers a pris une photo de la blessure ou de tout autre objet/matière impliqué dans l’évènement. Il a inscrit à l’endos de la photo un bref descriptif, la date et l’heure de la prise de la photo et ses initiales.	

Aide –mémoire pour le suivi d’un signalement d’une situation de maltraitance

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	<p>La direction des soins infirmiers s’est assurée de garder tout équipement ou matériel impliqué dans l’évènement pour fins d’analyse.</p> <p>Lesquels et le lien avec la situation :</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers s’est assurée que tout soit consigné par écrit sur le formulaire de déclaration d’accident/incident AH-223-1</p> <p>Nom et titre de la personne qui complète le formulaire.</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers s’est assurée de la divulgation préliminaire à l’usager ou à son répondant selon les faits recueillis et la gravité de l’évènement.</p> <p>(Une note au dossier a été rédigée)</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers 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 des mesures de représailles et l’informe qu’une immunité lui est accordée contre les poursuites en cas de signalement de bonne foi.</p>	

Aide –mémoire pour le suivi d’un signalement d’une situation de maltraitance

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	<p>La direction des soins infirmiers 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 (Annexe 4).</p> <p>Inscrire ici les raisons pour lesquelles le signalement <u>ne serait pas fondé</u> :</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers a avisée le service de police, si nécessaire.</p> <p>Nom du policier qui a traité le dossier et no de rapport :</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers a transmis les conclusions de l’enquête au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers a offert du support ou de l’aide psychologique à l’usager maltraité et à ses proches.</p> <p>Détailler les mesures offertes :</p>	
	<p>La direction des soins infirmiers a assuré le suivi auprès de l’usager maltraité ou de son représentant afin de l’informer des mesures correctives mises en place.</p>	

Aide –mémoire pour le suivi d’un signalement d’une situation de maltraitance

Date/h	Actions et commentaires	Réalisé/initiale ou NA
	<p>La direction des soins infirmiers a évalué régulièrement le plan d’intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin.</p> <p>Inscrire les dates de vérifications et inscrire s’il y a des modifications apportées :</p>	
	<p>Si la personne maltraitante est membre d’un ordre professionnel, la direction des soins infirmiers s’est assuré 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>Nom et titre de la personne qui a reçu les résultats de l’enquête à l’ordre professionnel :</p>	

Signature de la a Direction des soins infirmiers :

Plan d'invention 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 déclarant : _____

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

Résultats de l'enquête :

Les résultats de l'enquête :La gravité des torts causés :Les intentions de la personne maltraitante :

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

Actions	Responsable	Échéanciers	Résultats	Suivi
Pour la personne déclarante				
Pour la personne maltraitante				
Pour la personne maltraitée				
Pour les témoins et autres personnes impliquées				