



Émission : Août 2015
Révision : Juin 2019
Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

BUT DE LA POLITIQUE

Promouvoir un milieu de vie exempt de toute forme de maltraitance assurant aux résidents hébergés le respect, la dignité et la considération auxquels ils ont droit. Réaffirmer le principe de tolérance zéro face à toute forme d'abus ou de harcèlement.

Assurer une prestation de service équitable, respectueuse et empreinte de chaleur humaine aux résidents de l'établissement, dans le respect de leurs droits et libertés et à l'écoute de leurs besoins.

Définir les modalités d'application ainsi que les responsabilités de tous en lien avec l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3).

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toute personne œuvrant au sein de l'établissement, rémunérée ou non, aux résidents, à leurs proches et aux visiteurs.

Les considérations spécifiques à la violence, au harcèlement en milieu de travail ainsi qu'à l'incivilité sont couvertes respectivement par les politiques RH-027 « *Prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* » et RH-063 « *Promotion de la civilité en milieu de travail* ».

FONDEMENT DE LA POLITIQUE

La présente politique s'appuie sur les articles 10 et 10.1 de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* (C-12) énonçant clairement que toute personne a droit d'exercer pleinement ses droits, sans discrimination notamment basée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap.

Elle s'appuie également sur l'article 3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (S-4.2) qui stipule notamment que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit et qu'il doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Page 1 de 6



Émission : Août 2015

Révision : Juin 2019

Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

Elle est soutenue spécifiquement par l'engagement sans équivoque de l'établissement dans son code d'éthique, à traiter tous les résidents de façon juste et équitable, en offrant la même qualité de services à tous, sans favoritisme, ni discrimination.

De plus, la présente politique s'appuie sur les différentes obligations édictées dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3).

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Assurer à toute personne hébergée un milieu exempt de maltraitance.

Soutenir les personnes qui se disent victimes de maltraitance par la mise en place de mécanismes d'aide, de prévention, de traitement et de signalement des plaintes accessibles, simples et efficaces.

Prévenir et éliminer les conduites de maltraitance.

DÉFINITIONS

Bienveillance : « La bienveillance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne.»¹

Maltraitance : « 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.»²

¹ Ministère de la Famille (2017) Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, p. 38.

² Ibid., p. 15.



Émission : Août 2015
Révision : Juin 2019
Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

La maltraitance peut se traduire sous forme de violence, d'abus, d'exploitation, de négligence ou de mauvais traitements³. La relation de confiance en cause dans la définition de la maltraitance devrait être vue au sens large afin qu'elle couvre les contextes suivants : les relations familiales, conjugales, amicales, de voisinage ou durant la prestation de soins.

La maltraitance se manifeste sous deux formes : la violence et la négligence.

Elle est habituellement catégorisée selon 7 types : psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, âgisme ou violation des droits. L'annexe 1 définit les différents types de maltraitance.

Vigi Santé aborde toute forme de sollicitation auprès des résidents et d'échange de services incluant une forme de compensation financière ou autre avec un résident comme un abus financier. Cet aspect est couvert spécifiquement dans la politique DG-066 « *Situations de conflits d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts* ».

PROCÉDURE

La personne hébergée victime de maltraitance doit se sentir libre de dénoncer la situation à tout intervenant de l'établissement en qui elle a confiance.

« Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique a l'obligation de signaler sans délai ce cas au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. »⁴ Le signalant peut s'adresser localement à un représentant de la direction ou au conseiller en milieu de vie afin de dénoncer la situation ou être assisté dans le signalement. Par souci de transparence, l'intervenant devrait informer le résident concerné qu'il est tenu de signaler la situation à une personne en autorité afin de faire cesser les gestes de maltraitance.

Toute personne, qu'elle œuvre à l'établissement ou non, doit signaler au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, toute situation où il y a un motif raisonnable de croire qu'un résident est victime de maltraitance.

³ Annexe 1

⁴ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3).



Émission : Août 2015
Révision : Juin 2019
Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

De plus, toute personne qui ne dénoncerait pas une situation de maltraitance dont elle est informée ou témoin, est considérée fautive au même titre que la personne ayant perpétré les gestes de maltraitance.

En aucun temps, durant le processus de signalement ou de divulgation de la situation et suite à la conclusion de l'enquête, le résident, les témoins ou ses proches ne doivent subir de préjudice ou de représailles en lien avec la divulgation. Toute dérogation entraînera des mesures disciplinaires.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Maltraitance

La direction de la qualité, de l'expérience client et du milieu de vie est désignée pour la mise en œuvre de cette politique avec le soutien des conseillers en milieu de vie présents dans chaque installation. Elle planifie, à chaque année, des activités de sensibilisation et de formation, dans l'ensemble des installations dans le but de promouvoir la bienveillance envers les personnes hébergées.

Elle peut s'adjoindre des comités de résidents et de toute autre personne jugée nécessaire dans la réalisation d'activités de sensibilisation auprès des familles et des résidents dans le respect de leurs fonctions légales.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit les signalements provenant de toute personne qui souhaite dénoncer une situation de maltraitance. Il a la responsabilité de les traiter et de s'assurer que des mesures soient mises en place afin de faire cesser tout geste de maltraitance de façon diligente.

Ainsi, il doit s'adjoindre la collaboration de toute direction jugée nécessaire, à moins que celle-ci soit mise en cause, pour procéder à l'enquête et aux interventions requises pour faire cesser tout geste de maltraitance. Il est à noter que les interventions du commissaire lors d'un signalement se limiteront aux situations de maltraitance impliquant une personne apte envers un résident hébergé.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Page 4 de 6



Émission : Août 2015
Révision : Juin 2019
Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

Pour les situations impliquant deux résidents inaptes, la responsabilité sera relayée aux équipes interdisciplinaires afin de faire cesser les gestes de maltraitance. La confidentialité du signalant sera respectée tout au long du processus et le signalement sera traité dans un délai maximal de 45 jours suivant la réception.

Le conseiller en milieu de vie a la responsabilité de s'assurer que des outils et des activités de formation, sensibilisation et information soient dispensées dans chaque installation, au courant de l'année (annexe 2). Notamment, il a la responsabilité d'afficher au sein de l'installation les informations relatives à la présente politique de même que les coordonnées pour le rejoindre à l'intention des résidents et leurs proches.

S'il reçoit des informations au sujet d'une situation de maltraitance à l'endroit d'un résident, en tout temps :

1. Il doit en informer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
2. Il doit informer les ressources humaines si un membre du personnel est en cause.
3. Il assure les suivis requis en s'adjoignant de toute personne jugée nécessaire pour permettre la résolution de la situation et en prévenir la récurrence, et, de façon plus générale, d'éviter toute forme d'abus face aux résidents.
4. Si la situation le requiert, le conseiller en milieu de vie doit accompagner le signalant afin de déposer le signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ou procéder lui-même au signalement.

La direction des ressources humaines lorsqu'il s'agit de gestes perpétrés par le personnel de l'installation incluant les stagiaires, doit être avisée afin qu'elle enclenche une enquête. Elle verra à l'application des mesures requises lors d'un manquement à la présente politique, mesures pouvant aller d'une sanction disciplinaire jusqu'au congédiement.

Les mesures sont prises en accord avec les diverses politiques et procédures reliées à la gestion des ressources humaines et avec le code d'éthique.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Page 5 de 6



Émission : Août 2015
Révision : Juin 2019
Remplace no :

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DIRECTION GÉNÉRALE OBJET : BIENTRAITANCE

Les **directions concernées**, la **direction générale** et le **conseil d'administration**, ainsi que le **comité de vigilance et de la qualité** doivent être tenus au courant et impliqués dans les situations nécessitant leur intervention et leur soutien au bon déroulement du processus d'enquête et de la mise en place de mesures correctives.

DISPOSITION FINALE

La présente politique s'applique en respect des lois, des règlements et encadrements administratifs en vigueur au sein de Vigi Santé.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est en vigueur dès sa signature.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Page 6 de 6

ANNEXE 1 – POLITIQUE DG-065 BIENTRAITANCE

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. (Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse, cité dans MF (2017). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, p. 15; la notion d'intention a été ajoutée.

FORMES DE MALTRAITANCE (MANIFESTATIONS)

VIOLENCE : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, employant la force et/ou l'intimidation.¹

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

L'INTENTION DE LA PERSONNE MALTRAITANTE

MALTRAITANCE INTENTIONNELLE : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.

MALTRAITANCE NON INTENTIONNELLE : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

ATTENTION : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

TYPES DE MALTRAITANCE (CATÉGORIES)

MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

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

VIOLENCE : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des 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.

¹ « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'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 à 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).

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.

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.

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.

ATTENTION : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

MALTRAITANCE SEXUELLE

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

VIOLENCE : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

INDICES : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

NÉGLIGENCE : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être sexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, etc.

ATTENTION : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

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

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

INDICES : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

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.

ATTENTION : Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

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.

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

NÉGLIGENCE : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas poster assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, 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.

INDICES : Réduction de la personne à un numéro, prestation de 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.

NÉGLIGENCE : Offre de services inadaptés 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.

ATTENTION : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisation 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 gestions 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.

INDICES : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

NÉGLIGENCE : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, 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.

Fruit d'un travail collaboratif, cette terminologie témoigne de l'évolution des pratiques et de la recherche au Québec en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle sera ajustée afin de rendre compte du renouvellement des savoirs cliniques et scientifiques.

© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2017.

ANNEXE 2 - POLITIQUE DG-065 BIENTRAITANCE

LISTE DES ACTIVITÉS VISANT LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

OBLIGATOIRE

- ⊗ Affichage des coordonnées de la personne-ressource pour l'installation des mécanismes de surveillance par les résidents ou leur représentant de même que l'affiche signalétique à l'entrée des installations.
- ⊗ Affichage d'un résumé des mesures comprises dans la politique de bientraitance.
- ⊗ Affichage des coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION SUR LA BIENTRAITANCE

- ⊗ Formation « Le respect des droits dans une approche milieu de vie » destinée au personnel.
- ⊗ Formation « Les enjeux d'un milieu de vie » destinée aux bénévoles.
- ⊗ Semaine des droits des résidents (activité annuelle en partenariat avec les comités de résidents).
- ⊗ Activité de promotion du Code d'éthique.
- ⊗ Activité de promotion de la civilité en milieu de travail.
- ⊗ Activité de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.
- ⊗ Toute autre initiative en lien avec la présente politique.

