

# Centre d'Accueil Marcelle-Ferron

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

TITRE :	<b>Politique pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance</b>
ÉMETTEUR :	Direction des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
APPROUVÉ PAR :	Conseil Administration de Centre d'Accueil Marcelle-Ferron
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	2017-10-19
DATE DE MISE-À-JOUR	2019-05-16
DATE DE RÉVISION :	2022
CODE CLASSIFICATION :	DG-20

## 1. Énoncé de la politique

Les résidents du Centre d'Accueil Marcelle-Ferron (CAMF) sont en droit d'être traités avec respect, équité, dignité et de vivre à l'abri des mauvais traitements, quelque que soit leur forme, qui menacent leur sécurité et leur bien-être. Ces valeurs ainsi que la Loi de lutte contre la maltraitance et les articles 3, 5 et 21 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et les articles 1, 16 et 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* visant à protéger les résidents servent d'assises sur lesquelles cette politique est fondée.

La mission du CAMF est d'offrir un milieu de vie substitut et sécuritaire aux adultes et aux personnes âgées qui ne peuvent plus vivre à leur domicile en leur fournissant des services intégrés de santé et de services sociaux qui respectent les besoins fondamentaux, les habitudes et les valeurs des résidents et de leur famille et ce, en vue d'assurer leur bien-être et leur épanouissement.

Le CAMF favorise la promotion de la bientraitance des résidents en accord avec la réglementation sur la prévention de la maltraitance.

## 2. Objectifs de la politique

- Assurer la protection, le respect et la qualité de vie de tous les résidents de CAMF, dans un cadre d'amélioration continue des pratiques et des services favorisant une approche de bientraitance envers les résidents;
- Assurer la prévention, l'identification et la prise en charge rapide de situations de maltraitance pour en diminuer l'incidence et en réduire les impacts sur les personnes concernées;
- Outiller les intervenants œuvrant à CAMF à identifier et intervenir systématiquement selon des procédures établies pour toute situation de maltraitance;
- 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.

### 3. Champs d'application

Cette politique s'adresse à toute personne interagissant auprès du résident, qu'il s'agisse d'un proche aidant ou d'un membre du personnel, tout titre d'emploi confondu, ainsi qu'aux contractuels, aux stagiaires et aux bénévoles.

### 4. Définitions et spécifications

#### La bientraitance

La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ».

#### Les comportements bientraitants

Les comportements associés à la bientraitance dans les milieux d'hébergement ayant une visée éthique et auxquels le CAMF adhère sont:

- Reconnaissance de l'autre;
  - Relations interpersonnelles basées sur le respect et l'acceptation de la singularité de l'autre;
  - Prendre soin, soutenu par les approches *du care* et par la sollicitude;
  - Accompagnement dans un souci de favoriser l'autonomie;
  - Empathie;
  - Congruence entre la pensée et les gestes des personnes;
  - Regard positif et inconditionnel qui permet d'accueillir l'autre sans jugement
- 10 Comportements bientraitants dans les milieux d'hébergement ayant une visée éthique: Buissière-Dubourg (2014).

#### La maltraitance

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, la maltraitance des personnes âgées consiste en un acte unique ou répété ou l'absence d'une intervention appropriée dans le cadre d'une relation de confiance et qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne qui en est victime.

#### Résident maltraité

La personne qui subit de la maltraitance.

#### Personne maltraitante

La personne qui commet de la maltraitance.

#### Intention de la personne maltraitante

La maltraitance peut être intentionnelle (la personne maltraitante veut causer du tort au résident) ou non intentionnelle (la personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause).

#### Formes de maltraitance

La violence et la négligence sont deux formes de maltraitance transversales qui se déclinent selon les types suivants décrits dans le tableau ci-dessous:

Type de maltraitance	Définition
<b>Physique</b>	Action d'agresser physiquement une personne. Exemples : Frapper, pincer, égratigner, recourir inutilement à la force physique, refuser de donner de la nourriture ou des boissons, faire pression afin que le résident se dépêche, tirer les cheveux, offrir des conditions indécentes pour les besoins d'élimination.
<b>Sexuelle</b>	Action d'avoir des comportements sexuels avec une personne sans son consentement, de la harceler ou de ridiculiser le résident qui souhaite exprimer sa sexualité.
<b>Psychologique</b>	Action de porter atteinte à la dignité de la personne, à ses valeurs et à son estime de soi en l'agressant verbalement, en la privant d'affection ou en la privant de son droit de prendre part à des décisions qui la concerne. Exemples : Isolement social, la priver d'une aide à la communication (lunette, dentier, appareil auditif etc.), parler comme si le résident n'était pas là, dire des paroles blessantes, intimidation, infantilisation, tutoiement, imposer des ultimatum.
<b>Financière</b>	Action d'utiliser les biens et les ressources financières d'une personne à ses fins personnelles. Exemples : Vol des biens personnels, prendre des biens ou de la nourriture sans que le résident puisse donner son accord. Pression pour faire signer des documents.
<b>Violation des droits de la personne</b>	Action de priver le résident de ses droits civils, matériels et sociaux. Exemples : Non respect de l'autonomie, de l'intimité ou de la dignité. Non respect des droits tels que stipulé dans la Charte des droits et liberté de la personne et dans le code d'éthique.
<b>Âgisme</b>	Discrimination de la personne âgée en raison de son âge en lui manifestant des gestes hostiles, préjudiciables ou négatifs. Exemples : Imposition de règles en fonction de l'âge du résident, utiliser des stéréotypes dénigrant la personne âgée.

### Les conséquences de la maltraitance

- Menace de l'intégrité physique;
- Augmentation de la maladie et de la mortalité;
- Augmentation de la fréquentation des urgences;
- Détérioration de la santé;
- Apparition de séquelles physiques temporaires ou permanentes;
- Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être;
- Perte d'estime de soi; Isolement;
- Humiliation; Dépendance;
- Risque de dépression;
- Développement d'anxiété, de confusion;
- Sentiment croissant d'insécurité;
- Apparition d'idées suicidaires et de comportements destructeurs;
- Suicide comme conséquence ultime.

## 5. Rôles et responsabilités

Chaque intervenant a la responsabilité d'entretenir des relations respectueuses en tout temps et avec tous les résidents. Chaque employé a sa responsabilité éthique et professionnelle de signaler toute situation de maltraitance à l'endroit d'un résident. Par contre, il faut qu'une analyse soit réalisée lorsque des indices peuvent laisser croire qu'il y a maltraitance et n'est pas la conséquence d'un autre problème.

L'adoption de cette politique implique l'engagement de tous les membres du personnel à prévenir et contrer la maltraitance dans le cadre de leurs responsabilités liées à leur fonction :

- En entretenant en tout temps des relations respectueuses empreintes de bienveillance auprès des résidents
- En étant à l'affût de toute situation à risque ou présentant des indices de maltraitance
- En participant aux activités de prévention offertes au sein de l'organisation pour contrer la maltraitance
- En collaborant au processus d'enquête lorsqu'une situation de mauvais traitement est détectée ou soupçonnée

La Direction générale s'engage à faire connaître cette politique et en assure le respect, auprès des personnes suivantes :

- Les résidents et leurs proches
- Le comité des usagers
- Les membres du Conseil des Médecins, Dentistes et Pharmaciens (CMDP)
- Le Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- Le porteur de dossier en maltraitance
- Le personnel, incluant les gestionnaires
- Les exécutifs des syndicats
- Les stagiaires, bénévoles et contractuels

La Direction des Ressources Humaines, des communications et des affaires juridiques, en partenariat avec la Directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires, les divers comités et les Chefs des différents services, sont responsables de faire appliquer et respecter cette politique :

- En sensibilisant, informant et formant les employés, les stagiaires et les bénévoles à prévenir, reconnaître et divulguer toute situation de maltraitance
- En mettant en place les moyens nécessaires pour identifier précocement les comportements à risque et procéder à l'enquête pour tout signalement de situation de maltraitance (potentielle ou réelle)
- En intervenant auprès de toute personne qui ne se conformerait pas à la politique.
- En procédant à la révision de la politique aux trois (3) ans

La Direction des Ressources Humaines, des communications et des affaires juridiques assure l'application des mesures disciplinaires et/ou correctives appropriées lorsque la situation l'exige et en effectue le suivi.

Les représentants syndicaux doivent appuyer l'organisation dans l'application et le respect de la présente politique par leurs membres.

Les membres du personnel, incluant les employés, employés contractuels, employés d'agences, médecins, professeurs, chercheurs, stagiaires, bénévoles ou toute personne qui exerce une fonction ou une profession au sein de l'organisation (CAMF), en plus de respecter le code d'éthique et la charte des droits des résidents de CAMF, doivent :

- Appliquer et respecter cette politique
- Avoir un comportement bienveillant envers les résidents
- Être attentif aux indices de maltraitance
- Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue
- Soutenir et référer aux ressources appropriées tout résident maltraité

La travailleuse sociale, répondante du dossier en maltraitance doit:

- Agir à titre de répondant au sein de l'organisation concernant tous travaux reliés à la prévention pour contrer la maltraitance
- Collaborer avec les différentes instances et services au sein de l'organisation afin d'assurer le transfert des connaissances et la mise à jour des meilleures pratiques en matière de prévention de la maltraitance auprès des équipes de soins et services œuvrant auprès des résidents de CAMF
- Identifier et proposer des stratégies pour l'implantation de la présente politique et participer à la mise en œuvre de celle-ci
- Planifier les activités annuelles pour assurer la diffusion, la mise en place et le respect de la politique de façon soutenue et continue
- Promouvoir la bientraitance à tous les niveaux

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Reçoit et traite les plaintes des usagers, des résidents ou de leurs représentants en respectant la *Procédure d'examen des plaintes des usagers d'un établissement public de santé et de services sociaux*, conformément à l'article 33 de la LSSSS;
- A le pouvoir d'intervenir et d'émettre des recommandations à la direction concernée, lesquelles devront faire l'objet d'un suivi par le comité de vigilance.

Le comité des résidents doit :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Partenaires dans la dispensation de services

Agences de placement de personnel doivent :

- Faire connaître la présente politique à leurs employés;
- Appliquer et respecter la politique;
- Être attentifs à tout indice de maltraitance;
- Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue.

## 6. Références

Règlement concernant l'examen des plaintes des usagers du Centre d'Accueil Marcelle-Ferron. Michel Coutu, commissaire aux plaintes. Mars 2019.

Centre d'hébergement du Boisé. (2010). Politique visant le respect et la prévention de la maltraitance chez les résidents (PA-2010-11-02). Consulté le 17 avril 2017.

Charte des droits et libertés de la personne, Chapitre C-12. Repéré à : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>.

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. (2016). *Politique-Type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée*. Repéré à : [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type\\_maltraitance-hebergement\\_CIUSSS-CODIM\\_octobre-2016.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf)

Lesuisse, C. (2013). Perception de la bientraitance par les acteurs et les bénéficiaires de la «prise en soin». Dans M. Schmitt (Eds), *Bientraitance et qualité de vie* (Chapitre 5, pp.55-77). Issy-les-Moulineaux cedex: Elsevier Masson SAS..

Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. (Novembre 2016). La bientraitance : approche, connaissances et pratiques. Caroline Pelletier, M.S.s. et coordonnatrice du projet de recherche DAMIA, Roxane Leboeuf, M.S.s. et coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Marie Beaulieu, Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

Loi sur les services de santé et services sociaux, S-4.2. Repéré à : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-4.2>

Ministère de la famille et des aînés. (2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Repéré à : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf>

Organisation mondiale de la santé. (2016) *Maltraitance des personnes âgées*. Repéré à : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>

ROSEN, T., PILLEMER K. et LACHS, M. (2008). *Resident-to-resident aggression in long-term care facilities: an understudied problem*, *Aggression and Violent Behavior* 13(2), 77-87.

SCHIAMBERG, L.B., OEHMKE, J., ZHANG, Z., BARBOZA, G.E., GRIFFORE, R.J., VON HEYDRICH, L., POST, L.A., WEATHERILL, R.P. et MASTIN T. (2012). *Physical abuse of older adults in nursing homes: A random sample survey of adults with an elderly family member in a nursing home*, *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(1), 65-83.

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (2017). Roue de l'approche relationnelle.

## 7. Rédaction, consultation, approbation

**Rédaction par:**

Lyne Tremblay, directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires  
Marguerite Lindsay, consultante en soins infirmiers

**Instances et personnes consultées :**

Michel Coutu, commissaire aux plaintes  
Comité clinico-administratif (CCA)

**Approuvée par :**

\_\_\_\_\_

Conseil d'Administration de CAMF

\_\_\_\_\_

Date