


Politique de lutte à la maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Québec 



Pourquoi une politique

- Rôles et responsabilités des acteurs concernés
- Levier de mobilisation permettant de renforcer les actions de surveillance, de promotion, de prévention et de protection.
- Permettre la mise en œuvre des mesures prévues par la Loi en édictant des mesures qui visent notamment à faciliter et encourager l'**identification**, la **dénonciation** et la **prise en charge précoce** de toutes les situations de maltraitance.

2



Contexte

- Les lois et règlements
- Le Plan d'action gouvernemental
- Les Politiques-cadres du MSSS

Population visée

- Les aînés
- Les personnes majeures en situation de vulnérabilité
- Les personnes œuvrant pour l'établissement
- Les prestataires de santé et de services sociaux

La clientèle de moins de 18 ans est encadrée par la *Loi sur la protection de la jeunesse

Les objectifs de la politique

- Favoriser la bienveillance
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance.
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des risques de récidives et de conséquences néfastes.
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services.
- Promouvoir des environnements de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- Informer et outiller toute personne œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leur obligation de signaler les cas de maltraitance.
- Diffuser la politique auprès des usagers et de leurs proches.
- S'assurer que la *Loi de lutte contre la maltraitance* soit bien connue par toutes ces personnes.



Les principes directeurs

- Tolérance zéro
- Proactivité
- Sensibilisation du personnel
- Recherche de consentement
- Environnement de travail sécuritaire
- Qualité des soins et services
- Respect des droits des usagers
- Collaboration avec les partenaires


6

Rôles et responsabilités

Tous ont un rôle et une responsabilité à l'égard de la lutte à la maltraitance et ce, peut importe la clientèle. Toutefois certains acteurs ont des **responsabilités spécifiques** par rapport à la présente politique;

- Les personnes responsables de la mise en œuvre de la politique (PRMOP):
 - Directeur DQEPE (Mélanie Dubé)
 - Adjoint au directeur DPSAPA (Natacha Bernier)
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (Jean Pinsonneault)
- Les directeurs des programmes Soutien à l'autonomie des personnes âgées, Déficiences et Santé mentale et dépendance. (Chantal Arsenault, Jean-Marc Ricard et Donald Massicotte)
- Le directeur des ressources humaines, communication et des affaires juridiques.(Richard Cloutier)

7



Modalités pour contrer la maltraitance pour la clientèle recevant des services relevant du CISSS

1. L'identification → Tous

2. Le signalement* → Tous auprès du CPQS

3. Vérification des faits → demandé par le CPQS à la direction concernée (délai de réponse de 72 hrs max.)

4. Évaluation des besoins et de la capacité de la personne → direction concernée

5. L'intervention → CPQS et direction concernée

*Les **Ressources Intermédiaires-Ressources de Type Familiale** et **Résidence Personne Âgée** ont des dispositions particulières qui peuvent s'appliquer pour le signalement en fonction de la nature de la situation suspecter de maltraitance



Circonstances de signalement obligatoire et sans délai

- 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*;
- Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Annexe 1 - Terminologie sur la maltraitance

<p>Maltraitance psychologique Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.</p>	<p>Exemples : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, rejet, indifférence, isolement social, etc.</p>
<p>Maltraitance physique Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.</p>	<p>Exemples : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.</p>
<p>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.</p>	<p>Exemples : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle non consentie), privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, etc.</p>

Annexe 1 (Suite)- Terminologie sur la maltraitance

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.

Exemples : Pression à modifier un testament, transaction bancaire réalisée 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, gestion des biens qui va à l'encontre de l'intérêt de la personne ou refus ou négligence de fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sur sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

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 des libertés des personnes.

Exemples : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex. : services offerts de façon brusque), 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.

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

Exemples : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsqu'on en est témoin, etc.

Violation des droits
Toute atteinte aux droits et aux libertés individuels et sociaux.

Exemples : 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, non-information ou mésinformation sur ses droits, non-assistance à une personne dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Des questions ?

