

**ici,**

LA MALTRAITANCE,  
C'EST

**NON**



La prévention de la maltraitance au  
CISSS de Chaudière-Appalaches par la *Politique  
de lutte à la maltraitance envers les aînés et toute  
personne majeure en situation de vulnérabilité*

## DES OUTILS POUR VOUS

Présentation développée par :

Julie Forgues  
Coordonnatrice régionale spécialisée  
en lutte à la maltraitance envers les aînés

Vanessa Roy  
Conseillère à la direction de la qualité (DQEPE)

# Plan

1. Objectifs de la présentation
2. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers une personne âgée et toute personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-après « Loi sur la prévention de la maltraitance »)
3. Activités de formation et sensibilisation liées à la maltraitance
4. Définitions
5. Mieux comprendre ce qu'est la maltraitance
6. Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance suivant la politique de prévention de la maltraitance du CISSS
7. Responsabilités découlant de la politique
8. Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux
9. Conclusion



# À qui s'adresse cette présentation

S'adresse aux personnes concernées par l'application de la loi et de la politique sur la prévention de la maltraitance :

- **Tout le personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches**
  - Incluant : médecin, dentiste, sage-femme, membre du personnel, gestionnaire, résident en médecine, stagiaire, bénévole
- **Ressources intermédiaires (RI)**
  - Gestionnaires et employés
- **Ressources de type familial (RTF)**
  - Gestionnaires et employés
- **Résidences privées pour aînés (RPA)**
  - Gestionnaires et employés



# Objectifs de la présentation

**Contexte** : on travaille en relation d'aide et on offre nos soins et services parce qu'on veut maintenir et améliorer la santé et le bien-être des personnes

- Qu'est-ce qu'on fait quand l'une des causes des problèmes de santé de la personne est qu'elle vit de la violence ou la négligence?





# Objectifs de la présentation

1) Être sensibilisé à la problématique sociale qu'est la maltraitance



2) Être outillé pour prévenir et agir en situation de maltraitance de façon à maximiser le bien-être de la personne (*Politique de prévention de la maltraitance du CISSS*)



3) Connaître les principales étapes pour gérer les situations de maltraitance, suivant la politique



4) Connaître mes responsabilités à l'égard de la prévention de la maltraitance



# Précisions sur les préalables

## Préalables

- ✓ Formation de base essentielle en prévention de la maltraitance
  - Disponible sur l'Environnement numérique d'apprentissage
  - Deux modules (2 h 10)

**Formation incontournable !**



**FORMATION CONTINUE  
PARTAGÉE**

*La puissance collective  
au service de nos compétences*



## Précisions sur la présentation des outils

Lorsque vous verrez cette image :



Cela signifie que nous vous présentons un outil qui se trouve sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches

Partenaires du CISSS : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)

Personnel du CISSS : <http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-du-programme-de-soutien-a-lautonomie-des-personnes-agees/allies-contre-la-maltraitance/>

# Loi sur la prévention de la maltraitance



# Loi sur la prévention de la maltraitance

Pourquoi se doter d'une loi sur la  
prévention de la maltraitance?



# Loi sur la prévention de la maltraitance

## Se donner des définitions communes

### Maltraitance

Un **geste** singulier ou répétitif ou un **défaut d'action appropriée** qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la **confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du **tort ou de la détresse** à une personne.



# Loi sur la prévention de la maltraitance

## Se donner des définitions communes

**Aînés et  
adultes plus  
vulnérables**

**Toute personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée** (temporaire ou permanent), notamment en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique

Exemple, une personne :

- ayant un diagnostic de démence vasculaire
- qui se trouve en convalescence temporaire dans un autre milieu suite à une chirurgie et qui a besoin d'assistance pour faire plusieurs de ses activités
- résidant en RI
- vivant seule à domicile et isolée socialement
- ayant des incapacités physiques ou des situations d'handicap qui a besoin d'aide pour réaliser certaines de ses activités
- ayant une déficience intellectuelle
- ayant une condition de dépression



# Loi sur la prévention de la maltraitance

## Ajouter des mesures pour lutter contre la maltraitance :

### Obligation de se doter d'une politique de prévention de la maltraitance

Pour **prévenir** la maltraitance chez les aînés et les adultes vulnérables

Pour **faciliter** le signalement

Pour **soutenir** les personnes dans les démarches pour mettre fin à la maltraitance

### Rôle élargi du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Recevoir les signalements de situations de maltraitance

### Élargit la possibilité de lever le secret professionnel pour protéger la sécurité

Plus besoin de la notion d'imminence, on parlera de risque sérieux

### Signalement obligatoire de 2 types de situations

1- CHSLD

2- Régime de protection, tutelle, curatelle, mandat homologué

Maltraitance qui porte atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique

### Mécanisme officiel de concertation pour gérer la maltraitance

Mise en place du processus d'intervention concertée



# Loi sur la prévention de la maltraitance

La loi et la politique doivent être appliquées par :

- Prestataires de services de santé et de services sociaux
- Ressources intermédiaires (RI)
- Ressources de type familial (RTF)
- Résidences privées pour aînés (RPA)
- Toute autre organisation ou personne avec qui le CISSS fait affaire pour fournir des services

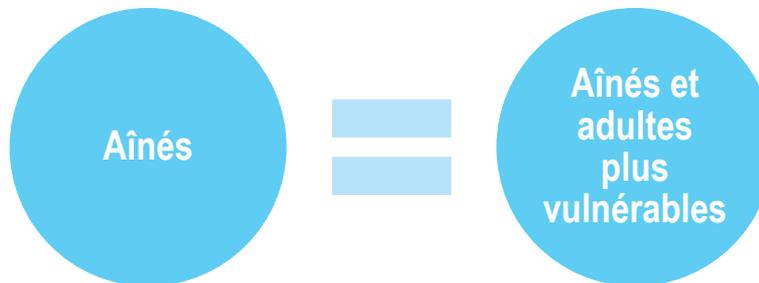
# Activités de formation et de sensibilisation liées à la maltraitance



# Activités de formation et de sensibilisation liées à la maltraitance

## Activités de formation pour appliquer la loi et la politique du CISSS :

- ✓ Introduction à la lutte contre la maltraitance (90 min) (# 2255)
- ✓ Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) (# 2944)



RI, RTF, RPA : <https://fcp-partenaires.ca>

CISSS : <https://fcp.rtss.qc.ca>



# Activités de formation et de sensibilisation liées à la maltraitance

## **Autres activités de formation / sensibilisation pour appliquer la loi et la politique du CISSS :**

- ✓ Activités de sensibilisation : journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance (15 juin), activités en CHSLD, etc.
- ✓ Formation spécifique : intervenants psychosociaux (juin 2021 – ENA)
- ✓ Formation spécifique : responsables de la supervision clinique (d'ici l'automne 2021)
- ✓ Feuillet d'information dans le guide d'accueil d'un usager en CHSLD, RI, RTF

# Définitions



## Définitions

### Maltraitance

Un **geste** singulier ou répétitif ou un **défaut d'action appropriée** qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la **confiance** et qui cause, intentionnellement ou non, du **tort ou de la détresse** à une personne.



# Définitions

## Définition maltraitance : plus en détail

### Singulier ou répétitif

- Un seul geste peut avoir des conséquences graves pour la santé psychologique, physique, sociale

### Geste ou défaut d'action

- Geste : violence
- Défaut d'action : négligence

### Relation où il devrait y avoir de la confiance

- Proches
- Intervenants
- Gestionnaires d'un milieu de vie

### Intentionnel ou non intentionnel

- Une personne ou une organisation peut exercer de la violence ou de la négligence, même inconsciemment

### Cause du tort ou de la détresse

- Conséquences physiques, psychologiques, sociales, blessure, souffrance
- Vécu, ressenti par la personne
- Besoin non comblé



## Définitions

### **Bienveillance**

Des pratiques qui assurent 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.

# Mieux comprendre ce qu'est la maltraitance



# Mieux comprendre ce qu'est la maltraitance

La maltraitance peut prendre deux formes :

## Violence

- Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation

## Négligence

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



## Mieux comprendre ce qu'est la maltraitance

La personne qui a les comportements de maltraitance peut le faire de façon intentionnelle ou non intentionnelle :

### Maltraitance intentionnelle

- La personne maltraitante veut causer du tort à la personne

### Maltraitance non intentionnelle

- La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause



# Mieux comprendre ce qu'est la maltraitance

**La maltraitance peut avoir diverses conséquences chez la personne qui la subit :**

Apparition de séquelles physiques (temporaires, permanentes)

Idées suicidaires, comportements destructeurs

Augmentation de la maladie et de la mortalité

Perte des épargnes pour assurer son bien-être

Anxiété, confusion, dépression

Repli sur soi

Sentiment d'insécurité

Augmentation des visites aux urgences

Suicide

# **Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance**

**Politique de prévention de la maltraitance du CISSS**



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

**Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :**

**1) Je m'informe sur la politique du CISSS**

**2) Je pose des actions de bienveillance**

**3) Je suis attentif aux indices de maltraitance**

**4) Je valide les indices**

**5) Si maltraitance confirmée : je signale**

**6) J'ajuste mes interventions**



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 1) Je m'informe sur la politique de prévention de la maltraitance du CISSS

Le CISSS s'est doté d'une **politique de prévention de la maltraitance** qui encadre nos pratiques.

On y retrouve ces éléments :



Principes et valeurs qui doivent guider nos interventions, actions, comportements



Stratégies de prévention



Stratégies de gestion des situations de maltraitance



Précision sur les interventions en milieu d'hébergement



Rôles et responsabilités



Sanctions



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 1) Je m'informe sur la politique de prévention de la maltraitance du CISSS



Démonstration de l'outil

### Politique de prévention de la maltraitance

Partenaires du CISSS : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)

Personnel du CISSS:

<http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-du-programme-de-soutien-a-lautonomie-des-personnes-agees/allies-contre-la-maltraitance/>

<b>POLITIQUE</b> NUMERO : POL_DG_2018-133.A	
<b>POLITIQUE DE LUTTE DE LA MALTRAITANCE ENVERS UNE PERSONNE AÎNÉE ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	
<b>Préparé par :</b> Le Bureau du président-directeur général adjoint	<b>Références :</b> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée
<b>Approuvée par :</b> Comité direction (CDD) – 16 octobre 2018 Conseil d'administration (CA) – 24 octobre 2018 et 8 mai 2019	<b>En vigueur le :</b> 2018-10-24 <b>Révisée, modifiée et adoptée le :</b> 2019-05-09

Québec



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :

1) Je m'informe sur la politique du CISSS

2) Je pose des actions de bienveillance

3) Je suis attentif aux indices de maltraitance

4) Je valide les indices

5) Si maltraitance confirmée : je signale

6) J'ajuste mes interventions



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 2) Je pose des actions de bientraitance

### Exemples :

J'informe, je consulte et je collabore avec la personne pour qu'elle exprime ses besoins

J'explique à la personne les alternatives d'actions possibles, je la laisse faire un choix libre et éclairé

Je respecte le refus de la personne, je trouve des solutions avec elle

Je tiens compte de toute l'histoire de la personne et de son rythme, je ne m'arrête pas à son âge ou à sa condition

Je suis disponible, j'écoute réellement la personne

Je crée des occasions pour que la personne maintienne ses liens avec son réseau et pour qu'elle accomplisse des activités significatives pour elle

Je reste neutre, sans jugement de valeur et sans discriminer sur la base de l'âge, par exemple

J'accepte que la personne ne retienne pas toujours mon point de vue, je me remet en question, je réfléchis



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :

1) Je m'informe sur la politique du CISSS

2) Je pose des actions de bienveillance

3) Je suis attentif aux indices de maltraitance

4) Je valide les indices

5) Si maltraitance confirmée : je signale

6) J'ajuste mes interventions



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 3) Je suis attentif aux indices de maltraitance

### Démonstration de l'outil Terminologie sur la maltraitance

Partenaires du CISSS : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)

Personnel du CISSS :  
<http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-du-programme-de-soutien-a-lautonomie-des-personnes-agees/allies-contre-la-maltraitance/>



Version 19-09-2017

#### Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

##### Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répété, 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*, ch4 dans MF (2013) *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** : Maltraiter une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation\*.

**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.

###### Maltraitance physique

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

**Violence** : Bousculade, roulement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contention (physiques ou chimiques), etc.

**Négligence** : Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices : Echymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, atteinte induite pour le changement de culotte d'assise, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

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

###### Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consenti, 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 (attachements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

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

Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisés, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, 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'attraction sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

\* « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier ou répété 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.-E. & Lefebvre, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*, 62(1), 38-56.)



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 3) Je suis attentif aux indices de maltraitance



Démonstration de l'outil

Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002268/?&txt=outil>



Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :





# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 4) Je valide les indices

### Quoi faire?

Je cherche à valider si l'indice est bien associé à une situation de maltraitance



### Comment?

J'établis une discussion ouverte et bienveillante avec la personne concernée

- Je lui pose des questions ouvertes
- J'évite de bousculer la personne en étant trop directe
- Je respecte son choix et son rythme
- Je maintiens la relation de confiance



### Statuer

Je conclus si à la lumière de mes observations et informations :

**Ai-je un motif raisonnable de croire que la personne subit de la maltraitance?**

J'en parle avec mon gestionnaire, ou ASI, ou coordonnateur professionnel, en équipe, pour être conseillé dans les actions à poser

Je me réfère à mes outils (guides)





# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :

1) Je m'informe sur la politique du CISSS

2) Je pose des actions de bientraitance

3) Je suis attentif aux indices de maltraitance

4) Je valide les indices

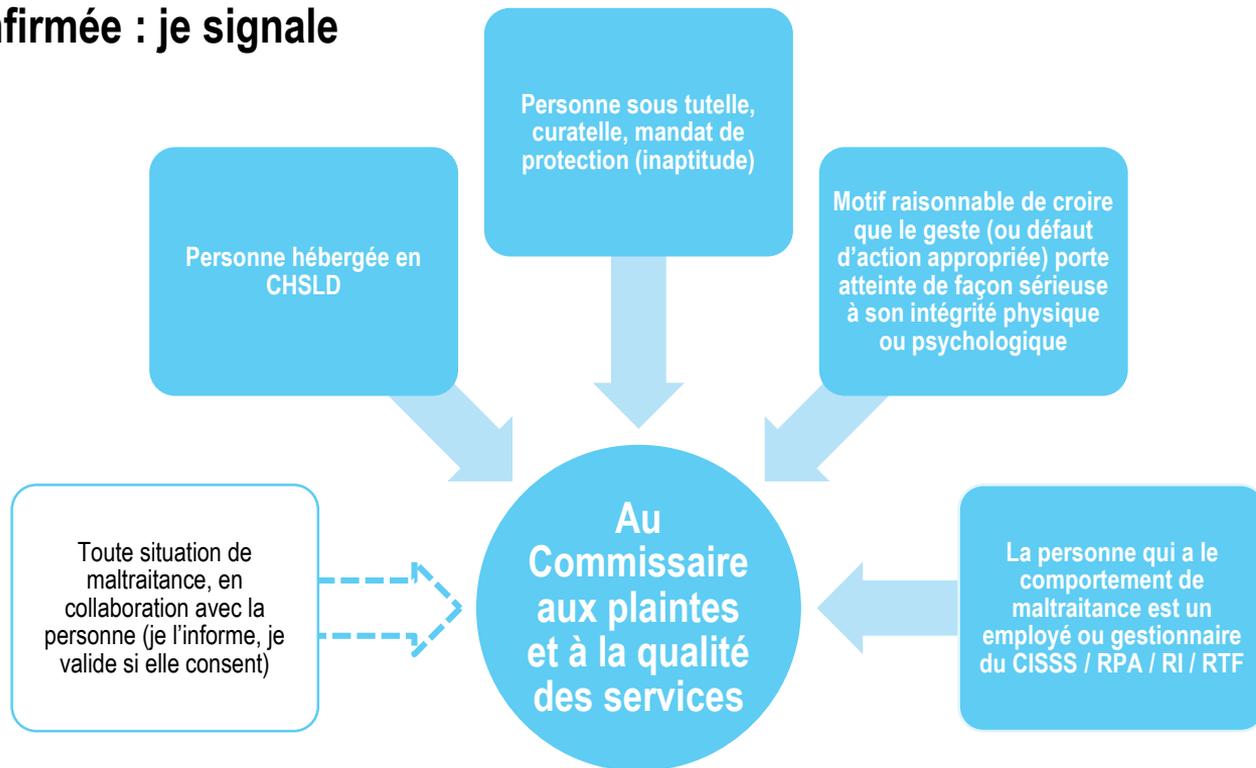
5) Si maltraitance confirmée : je signale

6) J'ajuste mes interventions



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 5) Si maltraitance confirmée : je signale



Certaines nuances s'appliquent :  
Selon ses obligations professionnelles (membre d'un ordre)



## Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

### 5) Si maltraitance confirmée : je signale

Comment faire pour savoir si une personne est inapte légalement?



Information publique : avec le nom, prénom et la date de naissance, sur le site du Curateur public au : [www.curateur.gouv.qc.ca/registres/fr/criteres.jsp](http://www.curateur.gouv.qc.ca/registres/fr/criteres.jsp)



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 5) Si maltraitance confirmée : je signale

### Rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) :

- S'assurer d'avoir toutes les informations
- Contribuer à faire cesser la maltraitance
- Émettre des recommandations

Recevoir un appel du  
Commissaire est normal : sert à  
la collecte d'information



## Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

### 5) Si maltraitance confirmée : je signale

**Signaler : c'est quoi exactement?**

Action de transmettre verbalement ou par écrit des informations précises concernant une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance envers un usager :

Quoi : observations complètes, tel que vu

Qui : prénom, nom

Quand : date, heure



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 5) Si maltraitance confirmée : je signale



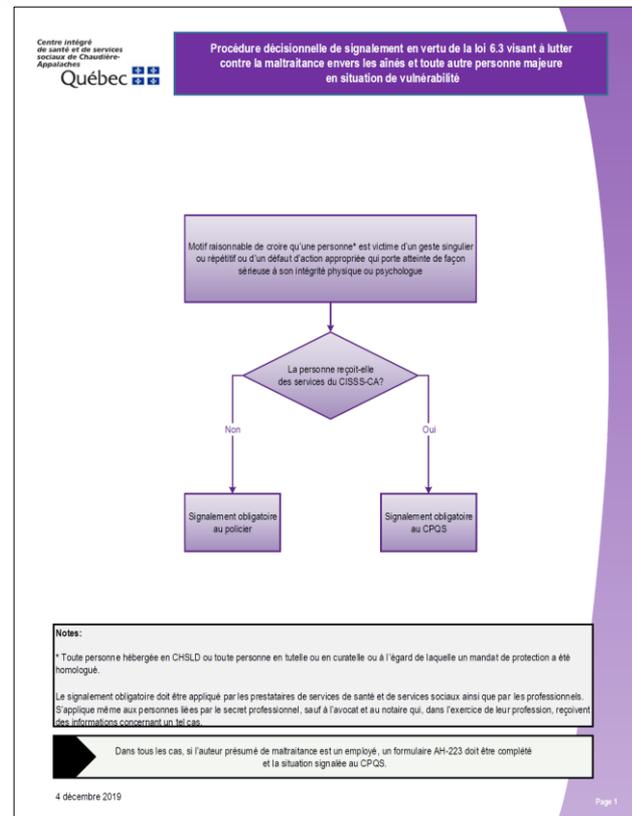
Démonstration de l'outil

### Procédures décisionnelles de signalement du CISSS

Partenaires du CISSS : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)

Personnel du CISSS:

<http://ciyssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-du-programme-de-soutien-a-lautonomie-des-personnes-agees/allies-contre-la-maltraitance/>





## Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

5) Si maltraitance confirmée : je signale

### Dans le doute

Je signale au CPQS : sert de guide

Mon identité en tant que signalant demeure confidentielle



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

Je contribue à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance :

1) Je m'informe sur la politique du CISSS

2) Je pose des actions de bientraitance

3) Je suis attentif aux indices de maltraitance

4) Je valide les indices

5) Si maltraitance confirmée : je signale

6) J'ajuste mes interventions



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 6) J'ajuste mes interventions

### J'ajuste mon PI, PTI, PII, PSI

- J'informe clairement la personne en continu et je collabore avec elle
- Je continue d'évaluer les besoins et les capacités de la personne
- Je soutiens la personne, je maintiens le lien de confiance
- J'oriente vers les bonnes ressources (juridiques ou autre)
- **J'assure un filet de sécurité minimal**

### Considérer l'environnement de la personne

Il est primordial que l'intervenant et la personne évaluent les forces et les faiblesses de l'environnement immédiat et de l'environnement social : il peut s'y trouver des pistes d'actions à faire pour que la situation de maltraitance cesse



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## 6) J'ajuste mes interventions

**J'assure un filet de sécurité minimal pour la personne**

J'informe la personne (ou son représentant) sur sa situation

Je m'assure que la personne est en sécurité maintenant

Je m'assure qu'elle ait un soutien adéquat

Est-ce que l'évènement met en cause un employé envers un usager?

Est-ce que ça met en cause nos processus qui pourraient être améliorés?

Si oui : je remplis le rapport d'accident approprié



# Contribuer à prévenir la maltraitance et à mettre fin aux situations de maltraitance

## En bref :

- C'est la responsabilité de tous d'identifier des situations potentielles de maltraitance
- Un indice doit être vérifié afin de s'assurer qu'il est réellement associé à une situation de maltraitance
- Il est important de bien documenter les éléments observés (faits, date, lieu, qui)
- Il est encouragé de demander l'aide de son équipe, de son gestionnaire pour réfléchir et agir face à une situation de maltraitance

**Vous n'avez pas à gérer  
seul les situations de  
maltraitance**

**Ne restez pas seul lorsque  
vous avez un soupçon**

# **Responsabilités découlant de la Politique de prévention de la maltraitance du CISSS de Chaudière-Appalaches**



# Responsabilités

**Je travaille pour le  
CISSS, une RPA, RI,  
RTF**

**J'assure la qualité et  
la sécurité des  
services :**

---

Je donne des soins et des services de qualité, selon les bonnes pratiques

---

J'adopte des comportements et un savoir-être bienveillants

---

Je donne des soins et des services sécuritaires, qui diminuent les risques d'erreurs ou de conséquences pour la santé

---

Je me forme en continu pour améliorer mes compétences, connaissances et mes habiletés de collaboration interprofessionnelle

---

Je contribue à mettre en place des environnements qui permettent de donner des services de qualité et sécuritaire

---

Je développe ma sensibilité éthique et mon agir éthique ce qui correspond à : je me questionne pour faire mieux, je réfléchis pour faire le bien

---

Je propose des solutions pour faire mieux

---

Je suis proactif pour préciser les rôles, responsabilités et imputabilité



# Responsabilités

**Je travaille pour le  
CISSS, une RPA, RI,  
RTF**

**J'applique la politique  
de prévention de la  
maltraitance**

---

Je maîtrise les formes et types de maltraitance

---

Je reste à l'affût et repère les indices de maltraitance

---

J'identifie les situations de maltraitance

---

J'échange avec l'usager pour l'informer, l'écouter, l'accompagner, valider les indices

---

Je signale toute situation de maltraitance

---

Je favorise la collaboration interprofessionnelle pour intervenir sur cette situation complexe

---

Si contexte CHSLD ou usager inapte légalement : je signale au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (loi)

---

J'ajuste mes interventions pour offrir des services pertinents



# Responsabilités

**Je suis gestionnaire  
au CISSS ou en  
RPA, RI, RTF**

**J'applique la  
politique de  
prévention de la  
maltraitance**

---

J'assure l'application de la politique de prévention de la maltraitance

---

J'identifie les situations de maltraitance comme tel (vigilance)

---

Je signale les situations de maltraitance

---

Je contribue à une culture organisationnelle ou d'entreprise qui facilite la prise en charge et la cessation des situations de maltraitance

---

Je soutiens ou j'assure que le soutien soit offert au personnel et aux personnes concernées

---

Je participe aux processus collaboratifs pour gérer et mettre fin aux situations de maltraitance

---

J'inclus la formation sur la politique de prévention de la maltraitance dans le processus d'accueil et d'orientation des employés

---

Je diffuse les contenus de la politique régulièrement au moyen de formation continue ou activité d'équipe

---

Je place en vue dans mon milieu ou dans mon installation l'affiche qui fait connaître la politique de l'établissement

---

Je participe aux initiatives visant à sensibiliser les groupes d'utilisateurs, la population

# Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux



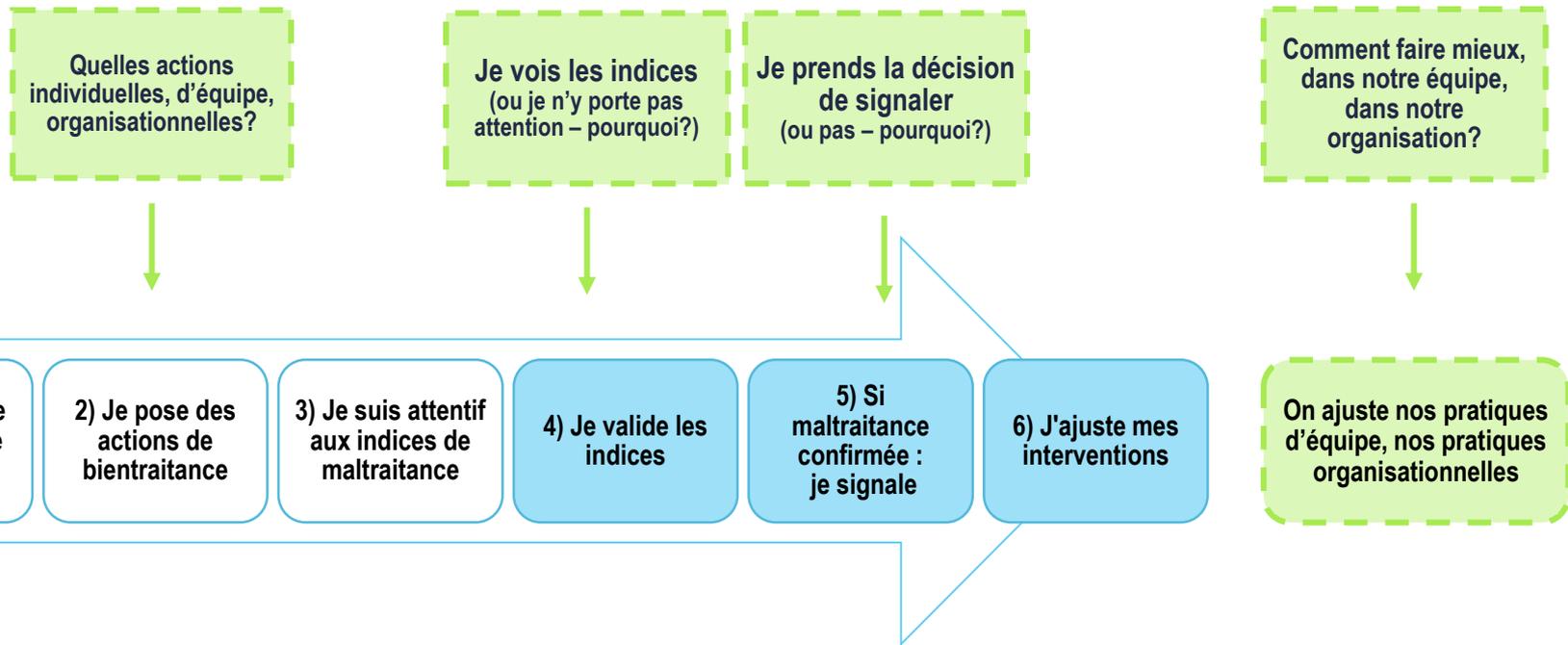
**Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux**

**Une loi, une politique, des procédures  
sur la maltraitance : est-ce suffisant?**



# Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux

## La réflexion pour faire mieux, la réflexion pour agir, exemples :





# Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux

## Je réfléchis sur mes malaises, pour agir

Je porte un constat sur la situation

**Dilemme** : je suis confronté à un choix déchirant

**Tentation** : je suis confronté à un choix difficile parce que mes intérêts personnels sont en tension avec les intérêts de la personne

**Silence** : je perçois un manquement, mais je ne dénonce pas, parce que : peur des représailles, doute, aucun espace de parole, ou autre

Par exemple, je vis :

**Détresse** : je sais ce que je devrais faire pour bien agir, mais il y a des barrières qui m'empêchent d'agir et ça va jusqu'à affecter ma santé, mon bien-être

**Aveuglement** : certaines personnes ou groupes ne voient pas le problème, pour diverses raisons (ex. manque de sensibilité éthique)

**Myopie** : j'impose à mon insu mes propres principes ou façons de faire à l'utilisateur parce que je suppose que ça lui convient



# Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux

## La réflexion pour faire mieux, la réflexion pour agir

- On consulte la personne (ou son représentant), on l'informe au fur et à mesure
- On tente de ne pas s'habituer à l'inacceptable
- On remet en question nos pratiques
- On trouve l'équilibre entre la protection et l'autodétermination
- On installe un filet de sécurité minimal
- On évalue les conséquences potentielles de nos actions
- On travaille en collaboration avec notre équipe, notre organisation, nos partenaires





# Au-delà des lois et politiques : la réflexion pour faire mieux

## Processus de réflexion

Être à l'écoute de son malaise

Si concerne l'utilisateur, en discuter avec lui, l'informer

Amener la discussion en équipe, ou auprès d'une personne qui a un rôle de soutien

Bien identifier le nœud du problème, pour suggérer des solutions

Évaluer les actions possibles, faire un choix et agir

# Conclusion



# Quelles sont les ressources de soutien et de références disponibles?

## Principales ressources pour les RPA, RI, RTF (employés et gestionnaires)

### Ambassadeurs

- Intervenants qualité, conseillers et conseillères
- Gestionnaires du CISSS

### Ligne Aide Abus Aînés 1 888 489-2287

- Service téléphonique provincial, gratuit et confidentiel
- 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h
- Services offerts par les professionnels : information, écoute, support, intervention ponctuelle, intervention de crise au besoin
- Orientation vers les ressources, consultation pour les professionnels

### Supérieur immédiat

- S'assure de la gestion et du signalement adéquat des situations de maltraitance
- Assure aux personnes sous sa responsabilité le soutien nécessaire pour faciliter la gestion des situations de maltraitance

### Ligne Info-Social 811 ou Guichet, selon votre trajectoire locale

- Donnent des conseils, répondent aux questions d'ordre psychosocial
- Orientent vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire
- Service 24 heures par jour, 365 jours par année



# Quelles sont les ressources de soutien et de références disponibles?

## Ressources pour le CISSS (employés et gestionnaires)

### Ambassadeurs

- Intervenants qualité, conseillers et conseillères

### Ligne Aide Abus Aînés 1 888 489-2287

- Service téléphonique provincial, gratuit et confidentiel
- 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h
- Services offerts par les professionnels : information, écoute, support, intervention ponctuelle, intervention de crise au besoin
- Orientation vers les ressources, consultation pour les professionnels

### Supérieur immédiat

- S'assure de la gestion et du signalement adéquat des situations de maltraitance
- Assure aux personnes sous sa responsabilité le soutien nécessaire pour faciliter la gestion des situations de maltraitance

### Coordonnateur clinique ou conseiller clinique

- Assure le soutien clinique nécessaire pour améliorer la compréhension de la problématique de la maltraitance
- S'assure d'une intervention optimale des situations de maltraitance
- Soutien les intervenants dans les cas plus complexes, notamment ceux requérant de la concertation ou des arrimages avec d'autres instances

### Comité d'éthique clinique et organisationnelle

- Pour dénouer situations complexes qui comportent des enjeux éthiques, déontologiques, légaux

### Ligne Info-Social 811 ou Guichet, selon votre trajectoire locale

- Donnent des conseils, répondent aux questions d'ordre psychosocial
- Orientent vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire
- Service 24 heures par jour, 365 jours par année



## Conclusion

- Le CISSS de Chaudière-Appalaches lutte de façon rigoureuse contre la maltraitance et s'inscrit dans une optique d'amélioration continue à cet égard
- Une **vigilance accrue** est attendue de l'ensemble des acteurs concernés par la politique de prévention de la maltraitance afin que tous **agissent** lors d'une situation soupçonnée ou confirmée
- **Ne pas rester seul** avec des indices soupçonnés ou une situation de maltraitance, travailler en concertation, en collaboration et en équipe
- Dans le doute, **signaler au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)**. Ce dernier saura apprécier et orienter la situation

**Repérer et agir c'est la responsabilité de toutes et tous!**



## Remerciements

Merci aux personnes collaboratrices du CISSS pour leur contribution :

- Direction des services multidisciplinaire
- Direction des soins infirmiers
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique



## Références

- Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés :  
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/?&txt=Guide>
- Plan d'action gouvernemental de lutte contre la maltraitance 2017-2022 :  
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002186/>
- Politique de lutte contre la maltraitance : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)
- Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées :  
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002268/?&txt=outil>
- Terminologie sur la maltraitance (2017) : [www.luttecontrelamaltraitance.ca](http://www.luttecontrelamaltraitance.ca)