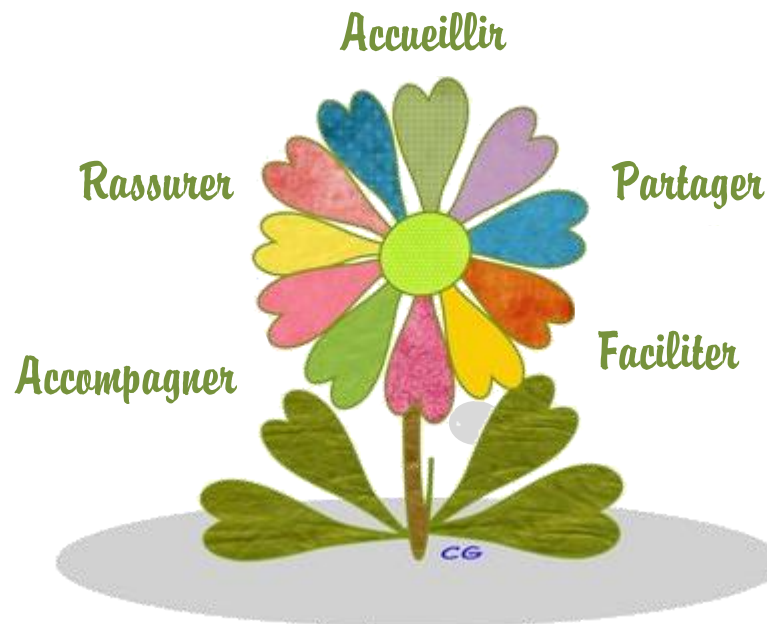


---

# *Votre bulletin administratif*

---

## **Maltraitance et Bientraitance**



## OBJECTIFS

- Assurer à toutes les résidentes et à tous les résidents le droit au respect de son intégrité physique et psychologique
- Assurer un milieu de vie exempt de maltraitance
- Implanter une démarche de bientraitance

## PRINCIPE DIRECTEUR

LA PERSONNE HÉBERGÉE doit recevoir les services que requiert son état dans un environnement où elle est à l'abri de toutes formes d'abus ou de négligence, lui assurant la protection, la sécurité et la qualité des soins et des services adaptés à sa condition.

« La bientraitance 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 âgée » (1).



La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel, les stagiaires, les bénévoles et toutes les personnes qui exercent des fonctions auprès des résidentes et des résidents.

## TOUTE PERSONNE

- Doit entretenir des rapports respectueux envers les résidentes et les résidents, en conformité avec le code d'éthique et les valeurs préconisées.
- A la responsabilité de prévenir et d'éviter les comportements qui ne sont pas en accord avec le code d'éthique de l'établissement, des ordres professionnels et des valeurs de l'établissement.
- Doit dénoncer les abus, les négligences ou les comportements susceptibles de porter atteinte à l'intégrité physique, psychologique des résidentes et des résidents.

## PROCÉDURE

La résidente ou le résident victime de maltraitance peut dénoncer la situation à un intervenant auquel il fait confiance.

- ⇒ Celui-ci vérifie dans un premier temps si la résidente ou le résident veut en aviser la Direction générale ou si l'intervenant fait la démarche.
- ⇒ L'intervenant avise la résidente ou le résident qu'il faut absolument que la Direction générale soit mise au courant et que si la dénonciation ne se fait pas, il devra le faire.
- ⇒ Il s'assure que la Direction générale soit au courant dans les plus brefs délais sinon il en avise lui-même.

Un membre du personnel qui est témoin ou est mis au courant de maltraitance ou qui en soupçonne l'existence doit en aviser son supérieur immédiat lequel a l'obligation de cheminer l'information à la Direction générale, selon le processus établi.

Tout autre intervenant adresse l'information à toute personne en responsabilité ou à la direction générale.

***En référence à la Politique de tolérance zéro concernant tout type d'abus***

(1) Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés. (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.*

## NOTION D'ABUS OU DE NÉGLIGENCE

- ⇒ Paroles
- ⇒ Dépendances
- ⇒ Gestes
- ⇒ Isolement social
- ⇒ Actions contraires aux valeurs de l'établissement
- ⇒ En contravention avec les énoncés du code d'éthique de l'établissement ou, selon le cas, des ordres professionnels

Abus financier

Abus physique

Abus psychologique

Omission

Négligence

Manquement aux droits des résidentes et des résidents

# PROTECTION DES TÉMOINS

## TOUTE PERSONNE

En autorité qui reçoit un signalement ou recueille un témoignage doit s'assurer que toutes les mesures sont prises pour éviter les préjudices, les menaces et assurer la sécurité des personnes en cause.



## RÔLE ET RESPONSABILITÉS

### *La Direction générale :*

- ⇒ Approuve la procédure et la démarche.

### *La commissaire aux plaintes et à la qualité des services :*

- ⇒ Reçoit et traite toute situation de maltraitance dans le cadre de ses responsabilités.

### *Les gestionnaires :*

- ⇒ Voient au respect de la présente politique par les personnes dont ils assurent la supervision.
- ⇒ Identifient toute situation pouvant contrevenir à la politique et au code d'éthique de l'établissement et des ordres professionnels.
- ⇒ Apportent sans délai le soutien aux personnes en situation de violence ou de harcèlement.
- ⇒ Assurent le suivi approprié.

