

Mise en contexte

La lutte contre la maltraitance a été enchâssée dans la loi (loi 6.3), de laquelle ont découlé des politiques et procédures au niveau ministériel et organisationnel (POL-018/PRO-021) et l'actualisation d'outils nous supportant dans cette lutte.

Voici les éléments-clés abordés lors de la conférence présentée en collaboration entre l'équipe de la bientraitance et de la commissaire aux plaintes.

Les 6 principes directeurs de la bientraitance

• Placer la personne au centre des actions

La personne qui reçoit le soin juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bientraitante pour elle.

• Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir

Permettre à la personne qui reçoit le soin de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.

• Respecter la personne et sa dignité

La personne qui reçoit le soin se sent considérée et préserve son estime personnelle.

• Favoriser l'inclusion et la participation sociale

Apporter du bien-être aux personnes âgées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.

• Déployer des actions et des interventions alliant compétence (savoir-faire) et jugement (savoir-être)

• Offrir un soutien concerté

Se concerter de façon interdisciplinaire afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée, toujours en respectant le choix de cette dernière.

Exemples de comportement déjà vus en milieu de soins, et qui vont à l'encontre de ces 6 principes directeurs



- Utiliser son cellulaire personnel et/ou écouteurs en présence des usagers;
- Parler entre collègues devant l'utilisateur sans l'impliquer dans la discussion;
- Parler dans une autre langue que le français et inconnue de l'utilisateur, en sa présence;
- Ignorer les demandes ou inquiétudes d'un usager ayant un trouble neurocognitif;
- Ne pas communiquer à l'utilisateur le soin qu'on s'apprête à faire;
- Ne pas considérer le choix de l'utilisateur;

- Retirer la cloche d'appel d'un usager sous prétexte qu'il aurait tendance à sonner trop souvent;
- Mettre le cabaret-repas devant un usager avec des incapacités, sans l'aider, sans l'installer, sans rien lui dire;
- Dire à un usager: « Je n'ai pas le temps de vous amener à la toilette, faites vos besoins dans votre couche »;
- Tourner les coins ronds quotidiennement au moment de faire les soins d'hygiène de telle sorte que le patient n'est jamais bien lavé;
- Donner un surnom à un patient (Attention!!! les surnoms, ce n'est pas toujours drôle).

Notre rôle en tant qu'employé :

Appliquer

Toujours appliquer les principes directeurs de la bientraitance dans ses propres agissements, pour les soins offerts à notre clientèle.

Identifier

Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et repérer les situations potentielles de maltraitance (de la part d'un proche de l'utilisateur ou de la part d'un membre du personnel).

Déclarer

Déclarer, en conformité avec la politique, toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction de la procédure prévue par l'établissement.

Pénalité ⚠

- Des sanctions administratives, disciplinaires ou judiciaires peuvent être appliquées devant un constat de maltraitance ou en cas de manquement à des obligations légales ou professionnelles.
- Pour tous les employés du CIUSSS, ou toute personne témoin, qui n'en parle pas!

Des questions ? Envie d'en savoir plus ? Consultez les outils disponibles : (Sur intranet, section rouge Qualité, évaluation, performance et éthique - lutte à la maltraitance - Bienveillance/maltraitance - outil)

Roue de l'approche relationnelle

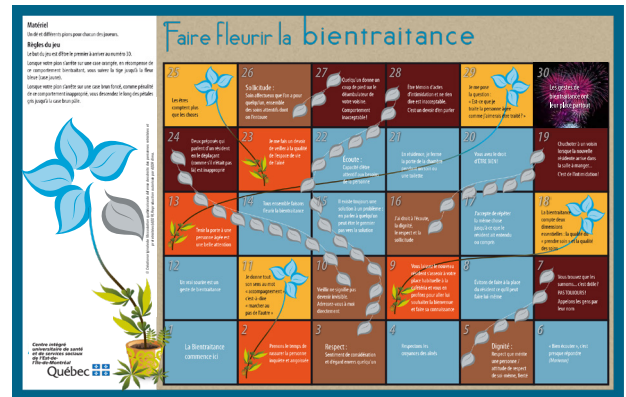
Axes thématiques qui y sont abordés :

- Confidentialité
- Intimité
- Humanité
- Vouvoiement
- Professionalisme
- Auto-détermination
- Rythme et habitudes de vie
- Participation
- Verticalité et positionnement
- Domicile (Environnement rassurant et sécuritaire)



Jeu : Faire fleurir la bienveillance

Jeu de type Serpents et Échelles avec des concepts clés



Logigrammes décisionnels :

- Quoi faire lors d'une situation de maltraitance
- Quoi faire en cas de Maltraitance envers un usager impliquant un prestataire de soins ou de services du CIUSSS-EMTL

Capsules vidéos

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a produit une série de capsules où le chroniqueur Jean-Sébastien Girard discute de maltraitance avec sa mère. Très intéressant à écouter!

Ressources internes

Voici les différentes ressources que vous pouvez interpeller si vous constatez une situation de maltraitance :

- Votre AIC
- Votre gestionnaire immédiat
- Responsables du dossier de maltraitance du CIUSSS
 - Édouardine Gombe Tobane, conseillère cadre bienveillance
 - Mythca Thermidor, APPR et coordonnatrice du PIC
- Conseillers en éthique clinique (ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)
- Conseillère cadre en travail social
- Commissaire et commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services – CPQS (CommissaireAuxPlaintes.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca)