



## 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 bienveillance et de la commissaire aux plaintes.

## Les 6 principes directeurs de la bienveillance

- **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 bienveillante 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 bienveillance 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 - Bientraitance/maltraitance - outil)

### Roue de l'approche relationnelle

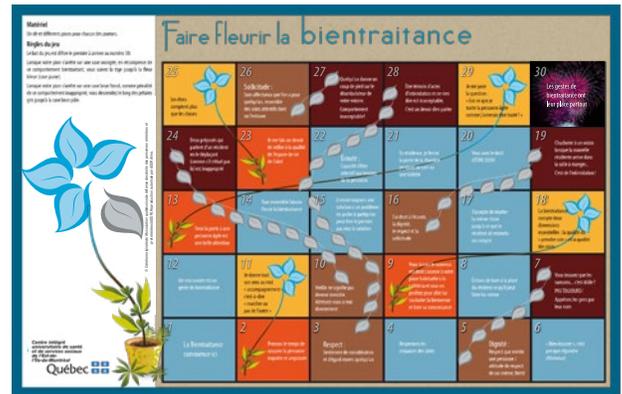
Axes thématiques qui y sont abordés :

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



### Jeu : Faire fleurir la bientraitance

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 interpellier si vous constatez une situation de maltraitance :

- Votre AIC
- Votre gestionnaire immédiat
- Responsables du dossier de maltraitance du CIUSSS
  - Édouardine Gombe Tobane, conseillère cadre bientraitance
  - Mythca Thermidor, APPR et coordonnatrice du PIC
- Conseillers en éthique clinique ([ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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](mailto:CommissaireAuxPlaintes.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca))