

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

POLITIQUE:

La présente politique est établie pour que tous les intervenants des Floralties Lachine et Lasalle n'acceptent pour nos résidents hébergés aucune maltraitance physique, psychologique (émotionnelle), sexuelle, matérielle.

La maltraitance observée doit être dénoncée.

SOYEZ VIGILANT ET OSEZ DIRE « NON » AUX PERSONNES MALTRAITANTES

« Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit **d'être protégée** contre toute forme **d'exploitation**.

« Telle personne a aussi **droit** à la **protection** et à la **sécurité** que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu. »

Définition :

Maltraitance :

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, 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 aînée.»

Types de maltraitance

Maltraitance physique;

Frapper une personne, la pousser, lui lancer des objets, la forcer à manger des aliments, l'enfermer, la manier avec rudesse, la faire attendre indûment pour aller à la salle de bain.

Maltraitance psychologique ou émotionnelle;

Porter atteinte à l'identité d'une personne, à sa dignité ou à son estime de soi, l'humilier, la menacer, l'agresser verbalement, l'infantiliser, l'ignorer, l'isoler, lui tenir des propos dégradants, porter atteinte à ses valeurs, croyances ou pratiques religieuses.

Maltraitance sexuelle;

Harcéler une personne, lui faire des attouchements, faire de l'exhibitionnisme devant elle, l'agresser sexuellement, ridiculiser un aîné qui souhaite exprimer sa sexualité.

Maltraitance matérielle ou financière :

Soutirer de l'argent à une personne en faisant du chantage émotif, lui voler des bijoux, des biens ou des espèces, faire des pressions sur elle en vue d'en hériter, détourner des fonds qui lui appartient, la frauder

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

par vol d'identité, par télémarketing, en utilisant de façon inappropriée des cartes de services bancaires ou une procuration bancaire.

Violation des droits de la personne ;

Discriminer une personne âgée en raison de son âge, lui imposer un traitement médical malgré son aptitude à décider elle-même.

Négligence;

Omettre de faire un geste alors que celui-ci serait nécessaire pour le bien-être de la personne âgée. Cette omission peut être intentionnelle ou découler d'un manque de connaissance ou de conscience d'une situation donnée.

Indices possibles de maltraitance

Maltraitance physique;

Ecchymoses, blessures, réponses évasives ou défensives aux questions liées à un incident, histoire familiale de violence ou d'agression, changement dans les comportements, perte de poids, malpropreté de l'environnement physique.

Maltraitance psychologique ou émotionnelle;

Dépendance, dépression, manque d'hygiène, pertes cognitives (en particulier, déclin rapide).

Maltraitance sexuelle;

Plaies dans la région génitale ou anale, infections génitales, irritation génitale ou vésicale, problème de sommeil, angoisse excessive de la personne lorsqu'on la change de vêtements ou qu'on lui fait prendre son bain, comportements agressifs, dépression, méfiance envers les autres.

Maltraitance matérielle ou financière

Plus grand nombre de transactions bancaires, transactions immobilières inhabituelles, accumulation d'objets inutiles, disparition d'objets de valeur.

Violation des droits de la personne ;

Privation du droit de consentement aux soins ou du droit de refus de traitement, non-respect de la confidentialité des renseignements personnels, privation du droit d'une personne de gérer ses propres fonds ou ses propres biens alors qu'elle est en mesure d'exercer ses droits de façon autonome ou avec un minimum d'assistance ou souhaite le faire.

Négligence ;

Manque d'hygiène, malnutrition, affections cutanées, problèmes d'élimination (constipation, problèmes urinaires), isolement social.

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

Personnes concernées

Propriétaire, médecin, directeur général, directeur des soins, infirmiers, infirmiers auxiliaires, ergothérapeute, technicienne en réadaptation physique, technicienne en loisirs, intervenant en loisirs et à l'occupationnel, préposés aux bénéficiaires, cuisiniers, préposés au service, aide en alimentation, concierges, préposés à l'entretien, bénévoles.

N.B. Dans la présente politique le masculin est utilisé pour alléger le contenu.

PROCÉDURE :

1. Tout membre du personnel (infirmiers auxiliaires, préposés aux bénéficiaires ou tout autre employé) qui observe chez un résident, un changement dans son comportement tels : **Ecchymoses, blessures changement dans le comportement, dépression, manque d'hygiène;**
2. Cet employé se rend immédiatement au bureau du directeur des soins ou en son absence au bureau du directeur général :
 - 2.1 Fait rapport de ses observations verbal et écrit; annexe 1 Rapport d'accident ou d'incident majeur (rapport du témoin)
 - 2.2 Le directeur se rend à la chambre du résident qui a fait l'objet d'une telle observation et prend note de la description de l'événement fait par le résident;
 - 2.3 Le directeur rédige un rapport d'incident;
3. Le directeur des soins rencontre directeur général : l'informe de l'incident et lui remet le rapport obtenu du résident qui décrit l'événement.
4. Le directeur des soins communique immédiatement avec un membre de la famille et procède à la divulgation de l'événement et l'avise que des démarches sont entreprises pour obtenir plus d'information sur cet incident et l'informe qu'un suivi lui sera assuré;
5. Le personnel de l'unité est informé de l'incident et l'employé de jour, de soir et de nuit qui a prodigué les soins au résident se voit dans l'obligation de rédiger un rapport sur le déroulement de la journée et décrire le comportement du résident lors des soins;

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

6. Suite à l'analyse des rapports transmis par les employés de l'unité, le directeur général rencontre l'employé ou les employés impliqués et les informe des conséquences qui peuvent aller au congédiement suite à des actes de maltraitance à un résident
7. Un membre de la famille est rencontré et informé des mesures prises pour corriger la situation.
8. Le directeur des soins assure le suivi avec le membre de la famille et supervise étroitement l'employé concerné par cet événement et voit à ce que ses interventions auprès des résidents soient adéquate et répondre aux exigences du poste.

Référence:

- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance des personnes âgées.
- Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques/procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en CHSLD.
- Agrément Canada Normes sur le leadership« Pratique organisationnelle requise : Prévenir la violence en milieu de travail (articles 2.10).
- Floralties Lachine et Lasalle : Politique et procédure LF 027 Conduite à tenir en cas d'accidents ou d'incidents majeur annexe 1
- Code d'éthique Floralties Lasalle

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

RAPPORT D'ACCIDENT OU

« ANNEXE I »

D'INCIDENT MAJEUR :

RAPPORT DU TÉMOIN

Ce rapport doit être complété dans l'heure suivant l'incident ou accident.

Date de l'accident :

Nom du résident : _____

Appartement ou chambre : _____

Jour mois année

Heure : _____

Endroit : _____

Sur 24 heures

salle à manger, appartement, salle d'activités, chambre

1 Étiez-vous le seul employé présente?

Oui : __ non : __

Si non inscrivez le ou les noms _____

2 Quel est le (les) nom (s) du ou des résident (s) ou le (les) membre (s) du personnel impliqué?

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

3. Décrivez les circonstances entourant l'accident ou l'incident et si vous n'êtes pas témoin oculaire, décrivez comment vous l'avez constaté : (Notez exactement ce que vous avez vu)

4. Que faisiez-vous au moment où l'accident ou incident s'est produit?

5. Quelles mesures avez-vous prises lors de la constatation de l'accident?

6. Croyez-vous que cet incident aurait pu être évité?

Oui ____ non ____ pas d'opinion : ____

Motivez votre réponse :

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

RAPPORT D'ACCIDENT OU

« ANNEXE 1 »

D'INCIDENT MAJEUR:

RAPPORT DU TÉMOIN (SUITE)

7 Avez-vous des recommandations à formuler pour éviter que ceci se reproduise dans le futur?

DATE DE LA RÉDACTION DU

RAPPORT:

SIGNATURE: _____

FONCTION: _____

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

RAPPORT D'ACCIDENT OU

« ANNEXE 2 »

D'INCIDENT MAJEUR :

RAPPORT DU RÉSIDENT

Ce rapport doit être complété dans l'heure suivant l'incident ou accident.

Date de l'accident :

Nom du résident : _____

Appartement ou chambre : _____

Jour mois année

Heure : _____

Endroit : _____

Sur 24 heures

salle à manger, appartement, salle d'activités, chambre

1 Étiez-vous le seul) résident présente?

Oui : __ non : __

Si non inscrivez le ou les noms _____

2 Quel est le (les) nom (s) du ou des résident (s) ou le (les) membre (s) du personnel impliqué?

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

«ANNEXE2»

3. Décrivez les circonstances entourant l'accident ou l'incident. (Notez exactement ce que vous avez vécu)

4. Que faisiez-vous au moment où l'accident ou incident s'est produit?

5. Quelles mesures avez-vous prises lors de la constatation de l'accident?

6. Croyez-vous que cet incident aurait pu être évité?

Oui ____ non : ____ pas d'opinion : ____

Motivez votre réponse :

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET : Identifier, agir et prévenir la maltraitance envers nos résidents.

NO : LF 080

SIGNATURE : _____

Date : avril 2016
Mise à jour : novembre 2017
LD

RAPPORT D'ACCIDENT OU

« ANNEXE2 »

D'INCIDENT MAJEUR:

RAPPORT DU RÉSIDENT (SUITE)

7 Avez-vous des recommandations à formuler pour éviter que ceci se reproduise dans le futur?

DATE DE LA RÉDACTION DU

RAPPORT:

SIGNATURE: _____

FONCTION : _____