Formation situationnelle

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique



ORMR

Office de réglementation des maisons de retraite

Table des matières

Introduction 2

À propos de ce module de formation situationnelle 3

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal 3

Mauvais traitements d'ordre verbal – Définition 3

Premier scénario 4

Contrôle des connaissances nº 1 4

Contrôle des connaissances nº 2 5

Deuxième scénario 6

Contrôle des connaissances nº 1 6

Contrôle des connaissances nº 2 7

Protection contre les mauvais traitements d'ordre psychologique 8

Mauvais traitements d'ordre psychologique – Définition 8

Premier scénario 8

Contrôle des connaissances nº 1 9

Contrôle des connaissances nº 2 9

Deuxième scénario 11

Contrôle des connaissances nº 1 11

Contrôle des connaissances nº 2 12

Réflexions 13

Conclusion 13

Vous avez encore des questions ? 13

Glossaire 14

Ressources 16

Introduction

Le personnel d'une maison de retraite joue un rôle essentiel dans le maintien d'une culture de soins, consistant à traiter tous les résidents avec respect et dignité et à les protéger contre les préjudices ou les risques de préjudice.

Pour vous acquitter de ces responsabilités, vous devez être en mesure de reconnaître toutes les formes de mauvais traitements. Les mauvais traitements d'ordre verbal et psychologique peuvent être difficiles à déceler. C'est pourquoi la formation sur la politique en matière de mauvais traitements de l'établissement est obligatoire pour l'ensemble des membres du personnel avant de commencer d'y travailler, puis une fois par année.

Lorsque des incidents de mauvais traitements se produisent, il est important que les résidents qui les ont subis se voient offrir un soutien immédiat, qu'un rapport obligatoire soit transmis à l'ORMR et que l'établissement respecte sa politique en matière de mauvais traitements.

À cette fin, une culture de soins suppose également que les maisons de retraite enseignent et favorisent une culture du rapport, et veillent à ce que tous les membres du personnel sachent comment donner suite à tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence et en faire rapport.

La formation des membres du personnel et de la direction sur leurs responsabilités, notamment sur la façon de reconnaître et de signaler les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence, et d'y donner suite, a un **effet direct et positif sur la sécurité des résidents** de l'établissement.

Pour faciliter l'acquisition de ces connaissances essentielles, l'ORMR propose :

- un document d'orientation Mauvais traitements et négligence;
- un ensemble de quatre modules de formation situationnelle en ligne, y compris celui-ci.

Ces ressources de formation de l'ORMR sont conçues pour aider les exploitants à comprendre les exigences énoncées dans certaines parties de la Loi sur les maisons de retraite (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement). Elles ne constituent en aucun cas ni ne remplacent la formation spécifique à chaque établissement exigée par la Loi et le Règlement.

Si la présente formation entre en conflit avec les exigences de la législation et de la réglementation applicables ou avec toute autre exigence provinciale d'une quelconque manière, ces exigences prévalent et les maisons de retraite sont tenues de les respecter.

À propos de ce module de formation situationnelle

Le présent module, Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique, est conçu pour vous aider à savoir :

- comment reconnaître les comportements susceptibles de constituer des mauvais traitements d'ordre verbal et psychologique au sein d'une maison de retraite;
- quand et comment signaler les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements d'ordre verbal et/ou psychologique, et y donner suite;
- quelles sont vos responsabilités liées à la protection des résidents contre les préjudices, notamment contre toute forme de mauvais traitements et de négligence;
- quelles sont les ressources disponibles.

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal

Mauvais traitements d'ordre verbal – Définition

Mauvais traitement d'ordre verbal s'entend de toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une autre personne qu'un résident ou une résidente, qui a pour effet de diminuer chez un résident ou une résidente son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi.

Mauvais traitement d'ordre verbal s'entend également de toute forme de communication verbale de nature menaçante ou intimidante, de la part d'un résident ou d'une résidente, qui amène un autre résident ou une autre résidente à craindre pour sa sécurité, si le résident ou la résidente qui en est responsable en comprend la nature et les conséquences.

- Des facteurs tels que l'évaluation, les antécédents médicaux, les diagnostics actuels et la capacité cognitive du résident ou de la résidente responsable de la communication devraient être pris en compte pour déterminer s'il ou si elle en comprend la nature et les conséquences.
- Il est important de souligner que la capacité d'un résident ou d'une résidente recevant une menace ou une communication ne devrait pas être un facteur s'il ou si elle craint pour sa sécurité au moment de l'incident.
- La déficience cognitive d'un résident ou d'une résidente ne décharge pas le ou la titulaire de permis de la responsabilité qui lui incombe d'enquêter et de respecter toutes les exigences de la politique en matière de mauvais traitements.
- Même si des mauvais traitements semblent involontaires, l'établissement reste tenu d'appliquer pleinement sa politique en matière de mauvais traitements et de négligence.

Source : *Document d'orientation Mauvais traitements et négligence*

En vertu de la Loi sur les maisons de retraite (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement), les titulaires de permis doivent protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque et prévenir la négligence de la part du personnel de la maison.

Premier scénario

Jacquie et Laura sont toutes deux aide-diététiste dans une maison de retraite, où il est de notoriété publique qu'elles se détestent.

Récemment, Laura a dénoncé Jacquie auprès de la direction générale pour avoir manqué de respect à une résidente lorsque celle-ci s'était plainte de son repas.

Jacquie avait soi-disant lancé « Arrêtez de pleurnicher pour rien » à la résidente. Cette dernière s'était alors penchée vers sa voisine de table pour lui confier qu'elle s'était sentie humiliée.

Laura a également rapporté que lorsque la voisine de table avait tenté d'intervenir, Jacquie lui avait répliqué en élevant la voix : « Taisez-vous et mêlez-vous de vos affaires! ».

Contrôle des connaissances n° 1

Comment décririez-vous le comportement de Jacquie envers les résidentes? Peut-on parler de mauvais traitements d'ordre verbal?

A. Le comportement de Jacquie était approprié et nécessaire, compte tenu de la situation. Non, on ne peut pas parler de mauvais traitements d'ordre verbal.
B. Le comportement de Jacquie était dénigrant et dégradant pour les résidentes. Oui, on peut parler de mauvais traitements d'ordre verbal.
C. Le comportement de Jacquie était susceptible de diminuer le sentiment de dignité et d'estime de soi chez les résidentes. Oui, on peut parler de mauvais traitements d'ordre verbal.
D. B et C.

→ **Bonne réponse :** D - B et C

Raisonnement

Oui, on peut parler de mauvais traitements d'ordre verbal. Le comportement de Jacquie était dénigrant et dégradant pour les résidentes d'une part, et susceptible de diminuer leur sentiment de dignité et d'estime de soi d'autre part.

Les mauvais traitements d'ordre verbal comprennent toute forme de communication verbale de nature dénigrante ou dégradante qui a pour effet de diminuer chez un résident ou une résidente son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi.

Dans cette situation, Jacquie est accusée d'avoir infligé des mauvais traitements d'ordre verbal parce qu'elle a écarté les problèmes d'une résidente avec son repas, puis a intimé à une autre résidente de se taire, deux actes qui répondent à la définition de mauvais traitement d'ordre verbal.

Contrôle des connaissances nº 2

Laquelle des affirmations suivantes est vraie concernant la situation décrite dans ce scénario?

- ☐ Elle doit être consignée et prise en considération dans le cadre de l'évaluation annuelle de la politique de l'établissement en matière de mauvais traitements.
- ☐ L'établissement est tenu de faire rapport de cet incident à l'ORMR.
- ☐ L'établissement a l'obligation d'aviser les mandataires spéciaux des mauvais traitements soupçonnés, le cas échéant.
- ☐ Toutes les réponses ci-dessus.

→ **Bonne réponse :** Toutes les réponses ci-dessus.

Raisonnement

Toutes les options sont pertinentes.

En donnant suite à la situation, la maison de retraite est tenue d'appliquer pleinement sa politique en matière de mauvais traitements, y compris pour ce qui est de composer avec les personnes soupçonnées d'avoir infligé ou ayant infligé des mauvais traitements.

La politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence doit être évaluée au moins une fois par année civile. L'évaluation doit prendre en considération chaque cas de mauvais traitements ou de négligence survenu au cours de l'année afin de déterminer quelles modifications et améliorations s'imposent afin de prévenir les récidives et de rapidement mettre en place ces modifications. Procéder à cette évaluation peut en outre contribuer à déceler les tendances ou les causes profondes du comportement de résidents ou de membres du personnel spécifiques.

Aux termes de la Loi, toute personne autre qu'un résident ou une résidente qui est témoin d'une situation de mauvais traitements ou de négligence, ou soupçonne une telle situation, a l'obligation d'en faire rapport à l'ORMR.

Une maison de retraite doit immédiatement faire rapport à l'ORMR des situations causant un préjudice ou un risque de préjudice à un résident ou une résidente. On parle de « rapports obligatoires ».

Parce que la communication de Jacquie avec la résidente constitue un mauvais traitement d'ordre verbal, l'établissement a l'obligation d'en faire rapport à l'ORMR.

Lorsque vous faites un rapport à l'ORMR, les renseignements pertinents à inclure comprennent : le nom des personnes concernées et la date et l'heure des incidents; la nature des blessures ou des autres préjudices subis; les mesures prises ou prévues par l'établissement pour gérer et atténuer tout risque de préjudice (si elles sont connues); et tout renseignement antérieur pertinent relatif aux personnes concernées.

Deuxième scénario

Daniel, un résident qui n'a pas d'antécédents de déficience cognitive, est entré dans la chambre d'une résidente, Maria, qui a des problèmes de mémoire à court terme.

Prenant la chambre de Maria pour la sienne, Daniel s'est fâché et a crié : « Sors ou je te jette dehors! », ce qui a instantanément choqué et effrayé Maria. Elle est sortie dans le couloir et a promptement fait part de l'altercation et de sa frayeur à une PSSP.

Cette dernière a immédiatement réagi à l'incident en réprimandant Daniel et en l'escortant hors de la chambre de Maria. Daniel était navré. Il s'est excusé auprès de Maria et a regagné sa chambre.

Lorsque la membre du personnel est retournée chez Maria pour voir si tout allait bien peu après l'incident, elle se reposait calmement et ne parvenait pas à se rappeler les détails de l'interaction avec Daniel.

Contrôle des connaissances nº 1

Étant donné que Maria ne se souvient pas de l'incident, l'établissement doit-il tout de même enquêter?

Oui ou Non

→ **Bonne réponse :** Oui

Raisonnement

Oui, l'établissement doit tout de même enquêter sur l'incident.

La capacité d'un résident ou d'une résidente recevant une menace ou une communication ne devrait pas être un facteur s'il ou si elle craint pour sa sécurité au moment de l'incident. Dans ce scénario, Maria a fait part à la membre du personnel de sa frayeur après que Daniel l'a menacée de la jeter dehors.

L'incapacité d'une résidente à se rappeler les détails d'un incident en raison d'une déficience cognitive ne décharge pas l'établissement de la responsabilité qui lui incombe de respecter toutes les exigences de la politique en matière de mauvais traitements, y compris, dans cette situation, mener une enquête.

En ce qui concerne Maria, l'établissement devrait envisager de mettre en place une surveillance plus étroite pour déceler les éventuels changements de comportement susceptibles de découler de cet incident.

À l'égard de Daniel, il devrait élaborer une stratégie de gestion des comportements afin de prévenir d'éventuels nouveaux comportements susceptibles de présenter un risque de préjudice pour lui ou pour autrui, et d'y remédier.

La connaissance plus fine de Maria et de Daniel et l'intensification des soins qui leur sont offerts à la suite de l'incident relèvent d'une culture de soins.

Contrôle des connaissances nº 2

Étant donné que personne n'a été témoin de l'incident et qu'il a été géré par le personnel sans autre perturbation pour Maria, l'incident doit-il faire l'objet d'un rapport à l'ORMR?

Oui ou Non

→ **Bonne réponse :** Oui

Raisonnement

Oui, l'incident doit faire l'objet d'un rapport à l'ORMR.

Mauvais traitement d'ordre verbal s'entend de toute forme de communication verbale de nature menaçante ou intimidante, de la part d'un résident ou d'une résidente, qui amène un autre résident ou une autre résidente à craindre pour sa sécurité.

Dans ce scénario, Daniel a infligé un mauvais traitement d'ordre verbal à Maria en la menaçant de la jeter hors de la chambre, ce qui lui a fait éprouver de la crainte.

Aux termes de la Loi, toute personne autre qu'un résident ou une résidente qui est témoin d'une situation de mauvais traitements ou de négligence, ou soupçonne une telle situation, a l'obligation d'en faire rapport à l'ORMR. Parce que Maria a fait part de l'incident au personnel, l'établissement a l'obligation d'en faire rapport à l'ORMR.

Lorsque vous faites un rapport à l'ORMR, les renseignements pertinents à inclure comprennent : le nom des personnes concernées et la date et l'heure des incidents; la nature des blessures ou des autres préjudices subis; les mesures prises ou prévues par l'établissement pour gérer et atténuer tout risque de préjudice (si elles sont connues); et tout renseignement antérieur pertinent relatif aux personnes concernées.

Protection contre les mauvais traitements d'ordre psychologique

Mauvais traitements d'ordre psychologique – Définition

Mauvais traitement d'ordre psychologique s'entend de tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une autre personne qu'un résident ou une résidente.

Mauvais traitement d'ordre psychologique s'entend également de tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants ou intimidants de la part d'un résident ou d'une résidente qui suscitent la crainte ou la peur chez un autre résident ou une autre résidente, si le résident ou la résidente responsable des gestes, actes, comportements ou remarques en comprend la nature et les conséquences.

- La capacité du résident ou de la résidente de comprendre la nature et les conséquences de ses actes peut nécessiter d'être prise en considération dans les situations où une maladie mentale ou d'autres problèmes de santé l'empêchent de comprendre comment ses actes affectent les autres.
- Il conviendrait notamment de tenir compte de son évaluation, de ses antécédents médicaux, de son diagnostic actuel et de sa capacité cognitive.
- Même si des mauvais traitements semblent involontaires, l'établissement reste tenu d'appliquer pleinement sa politique en matière de mauvais traitements et de négligence.

Source : *Document d'orientation Mauvais traitements et négligence*

En vertu de la Loi sur les maisons de retraite (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement), les titulaires de permis doivent protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque et prévenir la négligence de la part du personnel de la maison.

Premier scénario

Joan, résidente dans une maison de retraite, a récemment commencé à ressentir de légers tremblements dans ses mains à cause de la maladie de Parkinson. En raison de ces tremblements, Joan a demandé au personnel de la salle à manger une aide à la prise des repas, car elle renversait sa nourriture et éprouvait de l'embarras.

Un jour, un nouvel aide-diététiste a refusé d'aider Joan et lui a dit, devant ses voisins de table : « Non, arrêtez de vous comporter comme un bébé. Vous devriez vous nourrir toute seule. »

Du fait de cette interaction, Joan, pour éviter de se retrouver une nouvelle fois dans l'embarras, a demandé à ce qu'on lui apporte désormais ses repas dans sa chambre.

Contrôle des connaissances nº 1

Dans ce scénario, le comportement de l'aide-diététiste constitue-t-il un mauvais traitement d'ordre psychologique?

Oui ou Non

→ **Bonne réponse :** Oui

Raisonnement

Oui, le comportement de l'aide-diététiste constitue un mauvais traitement d'ordre psychologique.

Dans ce scénario, ses remarques seraient considérées comme à la fois humiliantes et infantilisantes envers Joan. Lui refuser l'aide à la prise des repas dont elle a besoin pour se nourrir pourrait en outre être vu comme de l'ostracisme ou du délaissement à l'égard de la résidente. Pour ces raisons, les remarques de l'aide-diététiste répondent à la définition de mauvais traitement d'ordre psychologique.

De plus, les remarques ont affecté la résidente au point où elle a choisi de s'isoler pendant les repas pour éviter de se retrouver une nouvelle fois dans l'embarras.

La prise en compte des sentiments du résident ou de la résidente peut aider à déceler des incidents de mauvais traitements d'ordre psychologique dans des situations sujettes à interprétation.

Contrôle des connaissances nº 2

Lorsqu'on découvre qu'un incident de mauvais traitement de la part d'un ou une membre du personnel s'est produit, quelles sont certaines des stratégies qu'il est possible de mettre en œuvre pour favoriser une culture de l'amélioration et du rapport, et contribuer ainsi à réduire le nombre de cas?

A. Offrir un recyclage professionnel au personnel sur la politique de l'établissement en matière de mauvais traitements.
B. Encourager les discussions de groupe ouvertes et constructives entre les membres du personnel et de la direction.
C. Convoquer les membres du personnel individuellement pour veiller à ce qu'ils aient conscience des différents types de mauvais traitements.
D. Toutes les réponses ci-dessus.

→ **Bonne réponse :** Toutes les réponses ci-dessus.

Raisonnement

Toutes les options sont pertinentes.

Créer au sein de l'établissement un environnement où les membres du personnel, les cadres, les bénévoles et toute autre personne ont conscience de leur obligation de signaler les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements est fondamental pour favoriser une culture de soins.

Lorsqu'ils découvrent qu'un incident de mauvais traitement de la part d'un ou d'une membre du personnel s'est produit, les établissements sont tenus de respecter leur politique en la matière, notamment pour ce qui est de composer avec la personne qui a infligé un mauvais traitement à un résident ou une résidente. Diverses stratégies peuvent être mises en œuvre pour contribuer à réduire le nombre de futurs cas de mauvais traitements et favoriser une culture du rapport. Voici quelques exemples à prendre en considération :

- Offrir un recyclage professionnel au personnel sur la politique de l'établissement en matière de mauvais traitements.
- Encourager les discussions de groupe ouvertes et constructives entre les membres du personnel et de la direction sur la prévention des mauvais traitements.
- Organiser des entretiens individuels avec les membres du personnel pour veiller à ce qu'ils aient conscience des différents types de mauvais traitements et de leur obligation de faire rapport.
- Faire participer les membres du personnel à l'évaluation annuelle de la politique en matière de mauvais traitements, ce qui peut procurer des éclairages importants et promouvoir la collaboration au sein de l'établissement.

Il est crucial de créer un environnement où les membres du personnel et les autres personnes signalent les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements. La prise en considération et la mise en œuvre des stratégies décrites dans ce contrôle des connaissances peuvent contribuer à faire en sorte que le personnel se sente soutenu et qu'il ait la possibilité de poser des questions en cas de doute.

Deuxième scénario

Une personne inconnue est entrée dans une maison de retraite et a été surprise en train de frapper à la porte de résidents. Après cet incident, la direction générale a mis en place une nouvelle politique en matière de visites, ne les autorisant qu'entre 13 h et 15 h en semaine, afin que le personnel puisse mieux surveiller toute personne pénétrant dans l'établissement.

Bien que la personne inconnue ait été arrêtée par la police peu après l'incident, la direction générale a maintenu la nouvelle politique en matière de visites.

En raison de leurs horaires de travail, les familles de plusieurs résidents ne pouvaient pas venir pendant les heures de visite restreintes. Durant cette période, le personnel a signalé une augmentation des comportements préoccupants chez les résidents, comme la tristesse et la perte d'appétit. Les résidents ont en outre exprimé leurs préoccupations, confiant que leur famille leur manquait et qu'ils se sentaient affligés et isolés, mais la politique est restée en place.

Contrôle des connaissances n° 1

Pourquoi cette situation répond-elle à la définition de mauvais traitement d'ordre psychologique?

- ☐ La mise en place de la politique a socialement isolé les résidents de leurs familles.
- ☐ La mise en place de la politique en matière de visites a plongé les résidents dans le désarroi et la tristesse.
- ☐ La maison a ignoré les préoccupations des résidents, qui se sentaient isolés socialement et affligés par la politique en matière de visites.
- ☐ Toutes les réponses ci-dessus.

→ **Bonne réponse :** Toutes les réponses ci-dessus.

Raisonnement

Toutes les options sont pertinentes.

Dans ce scénario, la personne qui frappait à la porte des résidents a été arrêtée par la police, éliminant ainsi le risque de sécurité imminent qui avait entraîné la mise en place de la politique. L'établissement a néanmoins maintenu la politique restrictive en matière de visites, alors que les résidents avaient fait part de leur désarroi au personnel parce que leur famille leur manquait et avaient manifesté des comportements exacerbés tels que la tristesse la perte d'appétit, et ce, malgré la disparition de la menace.

Par conséquent, l'établissement a infligé un mauvais traitement d'ordre psychologique aux résidents en leur imposant un isolement social du fait du maintien de la politique restrictive en matière de visites.

Les mesures prises par les maisons de retraite pour protéger les résidents contre les préjudices potentiels ne peuvent pas constituer elles-mêmes des mauvais traitements.

Contrôle des connaissances nº 2

Puisque la direction générale a maintenu la politique en matière de visites, quelles étaient les options du personnel au regard de ses effets négatifs sur les résidents?

- ☐ Aborder le problème directement avec la direction générale.
- ☐ Communiquer avec l'ORMR pour obtenir des conseils.
- ☐ Communiquer avec l'ORMR pour faire rapport d'un cas de mauvais traitement d'ordre psychologique.
- ☐ Toutes les réponses ci-dessus.

→ **Bonne réponse :** Toutes les réponses ci-dessus.

Raisonnement

All of the options apply.

Toutes les options sont pertinentes.

Mauvais traitement d'ordre psychologique s'entend notamment de tous les actes imposant l'isolement social de la part d'une autre personne qu'un résident ou une résidente.

Dans ce scénario, le maintien de la politique restrictive en matière de visites par la direction générale, même une fois la menace éliminée, cause un isolement social des résidents qui constitue un mauvais traitement d'ordre psychologique.

Pour le personnel, aborder les problèmes directement avec la direction générale et signaler les effets négatifs de la politique sur les résidents peut contribuer à créer un environnement ouvert et collaboratif, axé sur la sécurité et le bien-être des résidents.

Il convient de faire rapport à l'ORMR des incidents de mauvais traitements et de négligence, afin que des mesures supplémentaires puissent être prises.

Il est possible de communiquer avec l'ORMR pour obtenir des conseils et faire rapport d'incidents de mauvais traitements et de négligence. Le personnel ne peut pas faire l'objet de représailles pour avoir fait rapport d'un incident à l'ORMR, mais peut choisir de le faire anonymement.

Pour aider le personnel au cas où la direction serait soupçonnée de mauvais traitements ou de négligence envers un résident ou une résidente, la politique de l'établissement en matière de mauvais traitements devrait inclure des consignes, notamment à qui faire rapport et quel processus suivre.

Réflexions

En repensant aux scénarios de ce module et à ce que vous avez appris, réfléchissez aux questions supplémentaires suivantes.

A. Qui est tenu de faire rapport des mauvais traitements à l'ORMR?
B. Peut-on être sanctionné pour avoir fait un rapport à l'ORMR ou à la police?
C. Quelles autres mesures les maisons de retraite peuvent-elles prendre pour aider les résidents victimes de mauvais traitements d'ordre verbal ou psychologique?

Dans le deuxième scénario : Protection contre des mauvais traitements d'ordre psychologique impliquant une personne étrangère s'introduisant dans la maison de retraite, quelles autres mesures raisonnables l'établissement aurait-il pu prendre pour répondre aux préoccupations concernant la sécurité des résidents, une fois la personne arrêtée?

Conclusion

Nous espérons que ce module va contribuer à renforcer la culture de soins au sein de votre maison de retraite.

1. Que pouvez-vous faire de plus dans votre établissement pour instaurer et favoriser une culture de soins?
2. Comment veiller au bien-être, à la sécurité et à la protection des résidents dans la maison de retraite où vous travaillez?
3. Serait-il possible de faire suivre ce module à l'équipe de direction et au personnel, et d'en discuter avec eux?

Au besoin, n'hésitez pas à approfondir votre formation pour vous assurer d'avoir pleinement conscience de vos responsabilités et de vos obligations relatives à la protection des résidents contre toutes les formes de mauvais traitements de la part de quiconque.

Vous avez encore des questions ?

Si vous avez des questions ou aimeriez discuter des possibilités de formation, veuillez communiquer avec l'**Office de réglementation des maisons de retraite** en composant le 1 855 275-7472 ou en vous rendant sur le site Web www.RHRA.ca/fr/.

Veuillez répondre à ce bref questionnaire. Merci pour vos observations.

Glossaire

Enquête

Une enquête peut nécessiter d'interroger différentes personnes (dont la victime présumée), de prendre des photographies des éléments probants, d'examiner des dossiers, des documents et des séquences vidéo et d'en conserver des copies.

Incident

Cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence envers un ou plusieurs résidents et/ou autre comportement entraînant des préjudices ou des risques de préjudice pour le ou les résidents.

Maison de retraite

Un complexe résidentiel ou une partie d'un complexe résidentiel qui a été autorisé à fonctionner comme maison de retraite par l'ORMR.

Mandataire spécial

Personne légalement autorisée à prendre une décision ou à donner ou refuser un consentement au nom d'une autre personne lorsque cela est requis. Il peut s'agir, par exemple, d'une procuration.

Mauvais traitements

La Loi et le Règlement décrivent et définissent cinq types différents de mauvais traitements : mauvais traitements d'ordre psychologique; mauvais traitements d'ordre verbal; mauvais traitements d'ordre physique; mauvais traitements d'ordre sexuel; exploitation financière.

Motifs raisonnables de soupçonner

Une personne a des « motifs raisonnables de soupçonner » de tels faits lorsqu'elle dispose de renseignements qui amèneraient une personne ordinaire, faisant preuve d'un jugement normal et honnête, à penser qu'un cas de mauvais traitements ou de négligence s'est produit ou pourrait se produire.

Négligence

La négligence désigne le défaut de fournir à un résident les soins et l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être, y compris une inaction ou une tendance à l'inaction qui met en danger la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs résidents.

Obligation de faire rapport

Pour protéger les résidents des maisons de retraite, la législation prévoit notamment que quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un résident ou pourrait se produire doit en faire rapport immédiatement à l'ORMR. Dans le cadre de cette obligation de faire rapport, il importe de signaler ce type de situations immédiatement, sans attendre qu'une enquête soit terminée.

Protection

Lorsqu'un cas soupçonné de mauvais traitements ou de négligence est signalé, le titulaire de permis doit prendre des mesures immédiates pour garantir la protection du résident concerné. Il peut s'agir de séparer immédiatement le résident de l'auteur présumé, de mener une évaluation physique et mentale, de fournir des soins médicaux ou des services de consultation et de renforcer la surveillance.

Protection des dénonciateurs

Aux termes de la Loi, il est interdit d'exercer des représailles contre une personne ou de menacer de le faire, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, du fait que cette personne a divulgué quoi que ce soit au registrateur ou à un inspecteur ou fourni un témoignage ou des preuves.

Résident

Une personne qui vit dans une maison de retraite autorisée.

Tolérance zéro

Ne jamais tolérer, permettre ou ignorer les mauvais traitements ou la négligence envers un résident.

Ressources

Document d'orientation Mauvais traitements et négligence

Réflexions sur le scénario - Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique

Loi sur les maisons de retraite (la Loi)

Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement)

Elder Abuse Prevention (ON)

Behavioural Supports Ontario (BSO)

The Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

Société Alzheimer de l'Ontario


ORMR
Office de
réglementation
des maisons
de retraite

Considérations relatives au scénario

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique



Qui est tenu de signaler les mauvais traitements à l'ORMR?

À l'exception des résidents, **tout le monde est tenu de signaler immédiatement à l'ORMR les situations de préjudice ou de risque de préjudice causé à un résident ou une résidente**. Ces signalements sont appelés « rapports obligatoires ». Tout le monde s'entend notamment :

- des membres de la famille
- des mandataires spéciaux (MS)
- des bénévoles
- des visiteurs
- des membres du personnel des maisons de retraite
- des exploitants et des titulaires de permis d'exploitation des maisons de retraite
- des membres des professions de la santé réglementées, comme les médecins, le personnel infirmier et les travailleurs sociaux, également tenus de signaler les incidents causant un préjudice ou un risque de préjudice à l'ORMR, même si les renseignements sont confidentiels

Pour certaines personnes, omettre de faire rapport constitue une infraction à la Loi. Si vous êtes témoin d'une des choses suivantes ou soupçonnez qu'une telle chose est arrivée ou pourrait arriver à un résident ou une résidente d'une maison de retraite, vous devez absolument le signaler au r**egistrateur ou à la registrateure de l'Office de réglementation des maisons de retraite** :

- Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente
- Mauvais traitements infligés à un résident ou une résidente par qui que ce soit
- Acte de négligence commis envers un résident ou une résidente par le personnel de la maison de retraite
- Acte illégal
- Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente
- En cas d'incertitude, les établissements sont encouragés à faire preuve de prudence.

En cas d'incertitude, les établissements sont encouragés à faire preuve de prudence.

- Les renseignements pertinents à inclure dans le signalement comprennent notamment :
- le nom des personnes concernées et la date et l'heure des incidents
- la nature des blessures ou des autres préjudices subis
- les mesures prises ou prévues par l'établissement pour gérer et atténuer tout risque de préjudice (si elles sont connues)
- tout renseignement antérieur pertinent relatif aux personnes concernées

Considérations relatives au scénario

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique (suite)



Peut-on être sanctionné pour avoir effectué un signalement auprès de l'ORMR ou de la police?

Bien qu'il soit possible de faire un rapport obligatoire de façon anonyme, la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite protège* contre toutes représailles les personnes qui effectuent un signalement ou fournissent des renseignements au registrateur ou à la registrateure.

Pour obtenir davantage de précisions, consultez la *Fiche d'information : Protection des dénonciateurs* sur le site Web de l'ORMR.

Quelles autres mesures les maisons de retraite peuvent-elles prendre pour aider les résidents victimes de mauvais traitements d'ordre verbal ou psychologique et pour veiller à ce que leurs besoins en matière de soins soient satisfaits?

- Les établissements doivent traiter la personne ayant commis les mauvais traitements selon leur politique en la matière.
- Dans les situations où un résident ou une résidente n'est pas en mesure de se rappeler les détails d'un incident, une surveillance accrue à la suite de l'incident peut contribuer à déceler les potentiels changements de comportement, comme l'agressivité, l'errance, la peur et la tristesse. Si de tels changements sont décelés, il est impératif d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies écrites pour surveiller les comportements et y répondre.
- Le cas échéant, il convient en outre de réévaluer les résidents et de mettre à jour leur programme de soins.
- Dans les cas de mauvais traitements d'ordre psychologique ou verbal entre deux résidents ou résidentes, une évaluation du résident ou de la résidente qui a commis les mauvais traitements est requise. L'évaluation peut contribuer à déterminer si le comportement a des causes sous-jacentes, telles qu'une déficience cognitive ou des problèmes médicaux, par exemple une infection des voies urinaires. Les résultats de l'évaluation doivent entraîner une mise à jour du programme de soins du résident ou de la résidente.
- Des déséquilibres de pouvoir peuvent exister entre les membres du personnel et les résidents puisque ces derniers comptent sur le personnel pour leur fournir des soins, de la nourriture et des activités sociales. Il est important d'avoir conscience que les mots peuvent avoir un impact négatif sur un résident ou une résidente, même lorsque ce n'est pas intentionnel.

Considérations relatives au scénario

Protection contre les mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre psychologique (suite)



- Prenons l'exemple de Joan dans ce module, qui a subi des mauvais traitements d'ordre psychologique de la part d'une aide diététique parce qu'elle avait renversé des aliments à cause de ses tremblements. L'établissement doit s'assurer qu'une évaluation est réalisée pour déterminer de quels changements Joan a besoin dans ses services en matière de soins. De plus, le programme de soins de Joan doit être mis à jour en ajoutant des consignes claires à l'intention du personnel sur la façon de l'aider pendant les repas et en incluant des renseignements détaillés sur ce en quoi cette aide consiste. Joan et/ou toute autre personne qu'elle désigne, comme un ou une MS, doivent se voir donner la possibilité de participer à l'élaboration de son programme de soins pour s'assurer qu'elle reçoit le niveau de soins qu'elle désire et dont elle a besoin d'une part, et qu'elle est satisfaite par les mesures mises en place d'autre part.

Dans le scénario deux : Protection contre des mauvais traitements d'ordre psychologique impliquant une personne étrangère s'introduisant dans la maison de retraite, quelles autres mesures raisonnables l'établissement aurait-il pu prendre pour répondre aux préoccupations des résidents en matière de sécurité, une fois la personne arrêtée?

- Il est raisonnable pour l'établissement de tirer des leçons de l'incident, par exemple en mettant en place un registre des visites à signer, une surveillance vidéo ou d'autres processus liés à la sécurité.