

Au CISSS de Laval, la maltraitance : c'est **NON!**

Lors de l'observation d'un indice de maltraitance, une note au dossier doit être rédigée. Toutefois, elle doit être suivie par une évaluation de la situation pour conclure si l'utilisateur subit ou non de la maltraitance.

Rappel!

En tout temps, lors de la documentation au dossier de l'utilisateur, respectez les normes de rédaction prévues par votre ordre professionnel (s'il y a lieu) ainsi que la RPP du CISSS de Laval No 166-2019-DSM Politique sur la tenue de dossier de l'utilisateur.

Références :

RPP 166-2019-DSM Politique sur la tenue de dossier de l'utilisateur

RPP 118-2018-DGA Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Déclaration des incidents et des accidents : lignes directrices

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-735-01W.pdf>

FICHE NO 11 : DOCUMENTATION

POUR TOUTES SITUATIONS :

- L'identité du signalant doit être indiquée clairement au dossier de l'utilisateur ;
- Utilisez le terme "personne présumée maltraitante" et non "abuseur" ;
- Utilisez le terme "utilisateur qui subit de la maltraitance" et non "victime" ;
- Toute mention d'une plainte officielle menée par l'utilisateur ou ses proches concernant des soins ou services ne doit en aucun cas être consignée au dossier de l'utilisateur, puisqu'il en résulterait une occasion permanente de bris de confidentialité ;
 - TOUTEFOIS, **toute mention d'un signalement** reçu ou adressé au Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant une situation de maltraitance **doit être consignée au dossier de l'utilisateur.**
- Le supérieur immédiat doit être avisé EN TOUT TEMPS dès qu'il y a une situation présumée de maltraitance ;
- Si l'employé n'est pas autorisé à accéder au dossier de l'utilisateur, il doit en informer son supérieur immédiat qui s'assurera qu'une note soit rédigée ;
- Complétez un AH-223 lorsque la situation de maltraitance survient lors de la prestation de soins et de services ou lorsqu'elle est rapportée par l'utilisateur ou son proche en respectant les critères suivants :
 - L'utilisateur est admis ou inscrit ;
 - L'utilisateur ou le proche ne souffre pas de troubles cognitifs pouvant altérer son jugement de la situation ;
 - La relation entre les faits est cohérente et plausible ;
 - La séquence de l'évènement peut être facilement établie.

Éléments clés à retrouver au dossier de l'utilisateur selon les 3 situations suivantes :

- Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un utilisateur subit de la maltraitance : situation rapportée par un tiers ;
- Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un utilisateur subit de la maltraitance : situation rapportée par un employé ;
- Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un utilisateur subit de la maltraitance de la part d'un employé.

1. Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un usager subit de la maltraitance : situation rapportée par un tiers

- Titre de la note : Note de tiers
- Contenu de la note :
 - Identification du tiers : prénom, nom et lien avec l'usager ;
 - Description et chronologie des faits incluant l'identité de la personne présumée maltraitante selon le tiers ;
 - Interventions réalisées ;
 - Conduite à tenir au plan clinique.

Exemple de note : 2020-12-01 Note de tiers. La fille de Monsieur Thibault, Judith Thibault, mentionne avoir été témoin que le petit-fils de l'usager, Jonathan, lui demande régulièrement de l'argent lorsqu'il lui rend visite à la résidence. L'usager se serait également plaint d'avoir remis plusieurs sommes d'argent sans avoir été remboursé. **Interventions réalisées** : les indices de maltraitance ainsi que la capacité de M. Thibault à mettre ses limites auprès du petit-fils sont évalués au cours de la rencontre, le sentiment de l'usager face aux demandes répétées de prêt d'argent et le non remboursement de ses sommes est exploré, monsieur est informé des différentes formes de maltraitance, un soutien est offert à monsieur et son désir d'être accompagné à ouvrir la situation avec son petit-fils et/ou avec les proches ainsi que faire les démarches pour mettre fin à la situation de maltraitance sont explorés, remise des coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés (LAMAA), validation faite auprès de l'usager concernant son sentiment de sécurité actuel face aux visites de son petit-fils à la résidence, gestionnaire avisé de la situation et du signalement fait. **Conduite à tenir** : la situation sera discutée avec les intervenants impliqués au dossier pour la poursuite des démarches.

2. Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un usager subit de la maltraitance : situation rapportée par un employé

- Titre de la note : Information sensible
- Contenu de la note :
 - Description et chronologie des faits incluant l'identité de la personne présumée maltraitante ;
 - Interventions réalisées ;
 - Conduite à tenir au plan clinique.

Exemple de note : 2020-12-01 Information sensible. Le préposé aux bénéficiaires de Mme Fradet mentionne avoir été témoin de violence physique de la part de la fille, Caroline, lors des soins d'hygiène au domicile de l'usagère. Le préposé a également remarqué une plaie au niveau du genou droit. L'usagère s'est plainte de douleur à ce niveau. Lorsque questionné sur le contexte ayant mené à la plaie, un malaise s'est installé et la fille a pris la parole nommant que Mme serait tombée en allant à la salle de bain. Le préposé aux bénéficiaires les a informées qu'un intervenant pivot viendra faire une visite pour faire un suivi. La fille manifeste son mécontentement et s'oppose à cette intervention. **Interventions réalisées** : L'usagère est contactée afin de planifier une rencontre au domicile. Il est validé que l'usagère est seule dans la pièce pendant l'entretien téléphonique. **Conduite à tenir** : Une visite à domicile ce jour est prévu pour déterminer s'il y a maltraitance; évaluer la capacité de l'usagère à mettre ses limites envers sa fille; explorer avec l'usagère son sentiment vis-à-vis sa relation avec sa fille; informer l'usagère des différentes formes de maltraitance ; soutenir madame et explorer avec elle son désir d'être accompagnée à ouvrir la situation avec sa famille et/ou avec les proches ainsi que faire les démarches pour mettre fin à la situation de maltraitance ; remettre les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) selon l'évaluation; valider avec l'usagère son sentiment de sécurité face à la présence de sa fille; informer le gestionnaire de la situation.

3. Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un usager subit de la maltraitance de la part d'un employé

- Titre de la note : Information sensible
- Contenu de la note :
 - Description et chronologie des faits ;
 - Interventions réalisées ;
 - Conduite à tenir au plan clinique.

***** Le nom de l'employé présumé maltraitant ne doit en aucun cas se retrouver dans la note au dossier de l'usager. Toutefois, le supérieur immédiat de l'employé doit être informé de l'identité de celui-ci pour qu'il puisse effectuer les démarches requises par cette situation *****

Exemple de note : 2020-12-01 *Information sensible. Avant l'arrivée à la chambre de monsieur Breault pour l'administration de la médication, un employé hausse le ton et insulte l'usager parce qu'il ne collaborait pas pour aller à la salle de bain. À l'entrée dans la chambre, monsieur pleure dans son lit. Suivant le départ de l'employé de la chambre, l'usager explique ne pas aimer l'approche de cet employé envers lui et ne pas se sentir en sécurité lorsqu'il est en sa présence. **Interventions réalisées** : Les indices de maltraitance sont évalués; le sentiment de l'usager vis-à-vis la situation actuelle et son souhait d'avoir un soutien pour contacter un proche est exploré; monsieur est informé des différentes formes de maltraitance, un soutien est offert à l'usager et son désir d'être accompagné dans les différentes démarches est validé; remise des coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés (LAMAA); validation faite auprès de l'usager concernant son sentiment d'insécurité face aux interventions de l'employé à son chevet; gestionnaire avisé de la situation et du sentiment d'insécurité de l'usager face aux soins et services offerts par cet employé. **Conduite à tenir** : effectuer des tournées rapprochées auprès de l'usager et procéder au signalement.*