



Le Comité des résidents du Manoir St-Patrice

Document d'information

Respect des droits des résidents

Promotion

Protection

Accompagnement et assistance

Pour nous rejoindre :

- Composez le 450-681-1621 faites étoile (*) 239, laissez un message et un membre vous rappellera dans la semaine qui suit;
- Pour réponse plus rapide, communiquez avec la représentante de l'établissement du comité des résidents au 450-681-1621, poste 237,
 - Adressez un message écrit à l'attention du Comité des résidents, le déposer dans le courrier interne de l'établissement
 - Faire parvenir à l'adresse suivante: Comité des résidents, Manoir St-Patrice, 3615 boul. Perron, Laval (Québec.) H7V 1P4

Table des matières

Le comité des résidents.....	3
Notre mission	3
Notre engagement	3
Pour nous rejoindre.....	3
Dates à retenir.....	3
Informations	4
Les 12 droits des usagers.....	4
La maltraitance envers les personnes âgées et le signalement	6
Les 7 types de maltraitements	7
1. MALTRAITEMENT PSYCHOLOGIQUE	7
2. MALTRAITEMENT PHYSIQUE.....	8
3. MALTRAITEMENT SEXUEL.....	8
4. MALTRAITEMENT MATÉRIEL OU FINANCIÈRE	9
5. MALTRAITEMENT ORGANISATIONNEL	9
6. VIOLATION DES DROITS.....	10
7. ÂGISME.....	10
Terminologie sur l'intimidation envers les personnes âgées.....	11
Cadre légal et droit des personnes âgées	12

Mise à jour : 01 mai 2024 – Comité des résidents

Le comité des résidents

Un comité est présent dans tous les établissements de santé et de services sociaux, c'est une obligation de la loi. Au Manoir St-Patrice, le comité des résidents fait office du Comité des usagers.

Le Comité des résidents est un comité de l'établissement avec un fonctionnement autonome. Le Comité des résidents est composé de membres élus par les résidents, leurs représentants désignés et de bénévoles.

Notre mission

La mission du Comité des résidents au Manoir St-Patrice, est de veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits, être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement, avoir une préoccupation particulière envers les groupes de résidents les plus vulnérables et promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Notre engagement

Les membres du Comité des résidents contribuent de manière active à l'amélioration continue de la qualité des services. Ils le font en écoutant les commentaires des résidents, en collaborant avec le service des loisirs pour les activités récréatives ainsi que lors de la semaine des 12 droits des résidents et de la journée de la maltraitance.

Pour nous rejoindre

Pour obtenir des renseignements ou assistance, le résident ou son représentant peut joindre un membre du comité. Composez le 450-681-1621 faite étoile (*) 239, laissez un message et un membre vous rappellera dans la semaine qui suit, ou adressez un message écrit à l'attention du Comité des résidents, le déposer dans le courrier interne de l'établissement ou le faire parvenir à l'adresse suivante:

Comité des résidents
Manoir St-Patrice, 3615 boul. Perron, Laval (Québec.) H7V 1P4

Dates à retenir

- **15 juin** Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées.
- **Novembre** Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux

Informations

Les 12 droits des usagers

En tant qu'**usagers** du réseau de la santé et des services sociaux, nous avons des **droits reconnus** par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). La LSSSS s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des usagers. Ces droits doivent être exercés de manière judicieuse et en respect des autres usagers qui ont les mêmes droits. Les droits reconnus à toute personne peuvent être exercés par un représentant.

1 - Le droit à l'information

C'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services.

2 - Le droit aux services

C'est le droit de **recevoir** les soins et les services que l'on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé.

3 - Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement

C'est le droit de **choisir** son professionnel. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsqu'un établissement n'offre pas les services requis, il accomode l'utilisateur le mieux possible.

4 - Le droit de recevoir les soins que requiert son état

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

5 - Le droit de consentir à des soins ou de les refuser

C'est le droit de **dire oui** ou **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

6 - Le droit de participer aux décisions

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

7 - Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'utilisateur, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.

8 - Le droit à l'hébergement

C'est le droit pour l'utilisateur d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.

9 - Le droit de recevoir des services en anglais

C'est le droit pour l'utilisateur de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.

10 - Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

11 - Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un utilisateur est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.

12 - Le droit de porter plainte

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'utilisateur étant considérée comme une contribution positive à cet effet.

Source : Regroupement provincial des comités des usagers <https://rpcu.qc.ca/semaine-des-droits-2023/>

La maltraitance envers les personnes âgées et le signalement

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées :

« 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 âgée » (Traduction libre de l'OMS, 2002, p.15).

Tout personne, qui, a un motif raisonnable de croire qu'un résident du Manoir St-Patrice, est victime de maltraitance doit signaler directement et sans délai auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Signalement de maltraitance

Le signalement peut être fait en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Coordonnées :

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
CLSC et centre de services ambulatoires Chomedey
800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301
Laval (Québec) H7V 3Y4
Téléphone : 450 668-1010, poste 23628
Courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : www.lavalensante.com

Formes de maltraitance	
Violence	Négligence
Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté en employant la force et/ou l'intimidation.	Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

Intention de la personne maltraitante	
Maltraitance intentionnelle	Maltraitance non intentionnelle
La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.	La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause

La maltraitance peut être de nature criminelle ou non criminelle

Un acte criminel est une action ou omission qui va à l'encontre des lois.

Exemples de maltraitance criminelle :

- ✓ Voie de fait (agression physique),
- ✓ Vol simple (sans violence) ou qualifié (avec violence ou menace),
- ✓ Infraction à caractère sexuel, menace (de mort ou de blessures),
- ✓ Harcèlement, négligence criminelle, fraude, méfait (détruire le bien d'autrui).

Les 7 types de maltraitements

1. MALTRAITEMENT PSYCHOLOGIQUE

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Violence	Négligence
Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, dénigrement, menaces, privation de pouvoir, etc.	Rejet, indifférence, isolement social, etc

Indices :

Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention !

La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

2. MALTRAITANCE PHYSIQUE

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Violence	Négligence
Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.	Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité; non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc

Indices :

Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Attention !

Les indices de maltraitance physique peuvent être liés à des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation médicale.

3. MALTRAITANCE SEXUELLE

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle.

Violence	Négligence
Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.	Privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.

Indices :

Infections, plaies génitales, plaies anales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

Attention !

L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination.

Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître la sexualité des personnes âgées nuit au repérage et au signalement de la maltraitance sexuelle. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

4. MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou désinformation financière ou légale.

Violence	Négligence
Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, d'internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.	Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, ou sa compréhension financière, etc.

Indices :

Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention !

Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un (ex. : physique, émotive, sociale ou d'affaires) sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de l'aîné en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins

5. MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence	Négligence
Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (ex. : services offerts de façon brusque), etc.	Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

Indices :

Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue pour recevoir un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention !

Nous devons demeurer attentifs face aux lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

6. VIOLATION DES DROITS

Toute atteinte aux droits des résidents, libertés individuels et sociaux.

Violence	Négligence
Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.	Non-information ou désinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices :

Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par l'âiné, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à l'âiné, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

Attention !

Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance.

Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

7. ÂGISME

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Violence	Négligence
Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.	Indifférence envers les pratiques ou les propos âgistes lorsque nous en sommes témoins, etc.

Indices :

Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, « ma petite madame », etc.

Attention !

Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales, qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Terminologie sur l'intimidation envers les personnes âgées

Définition de l'intimidation envers les personnes âgées

« Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste ou d'action à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré, se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. »

Source :

Le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Outil de référence qui contient des informations essentielles pour les personnes qui sont directement impliquées dans la lutte contre la maltraitance. Il est disponible à l'adresse suivante :

www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf

Cadre légal et droit des personnes âgées

Cette section introduit le cadre légal propre au Québec ainsi que certains droits des personnes âgées qui sont parfois lésés lors de situations de maltraitance et d'intimidation. La connaissance de ces droits permet d'informer et d'orienter adéquatement les personnes âgées. Toutefois, cette section ne constitue en aucun cas un avis juridique. Pour obtenir des informations supplémentaires, veuillez communiquer directement avec les instances concernées.

Les informations qui suivent doivent constamment être mises à jour selon l'évolution du droit.

Cadre légal

Au Québec, différentes lois et divers règlements reconnaissent les droits des personnes âgées et permettent, dans certaines situations, l'application de sanctions et de peines 39 (p.68-72).

« [...] la maltraitance envers les personnes âgées constitue, sur le plan légal, une transgression grave de droits fondamentaux [...] » 29

Lois générales	<ul style="list-style-type: none">• Charte canadienne des droits et libertés• Charte québécoise des droits et libertés de la personne• Code criminel• Code civil du Québec
Lois sectorielles	<ul style="list-style-type: none">• Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 115)• Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)• Loi sur le Curateur public• Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux• Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui• Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels• Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels• Loi sur l'Autorité des marchés financiers• Loi sur la protection du consommateur
Ordres professionnels et règles d'éthiques	<ul style="list-style-type: none">• Code des professions• Codes de déontologie• Règles ou normes éthiques

Source :

Le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf