

LA DÉMARCHE

- A) La personne qui œuvre à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, témoin d'un comportement inacceptable ou celle qui reçoit une information provenant d'un résident ou d'un aîné du Centre de jour, en avise le plus rapidement possible le gestionnaire concerné;
- B) Le gestionnaire avise rapidement la direction des services à la clientèle, la direction des ressources humaines et alimentation et/ou la direction générale, selon le cas;
- C) Si le témoin est un résident ou un aîné du Centre de jour, celui-ci peut se prévaloir du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes et faire appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- D) Le gestionnaire informe le résident ou l'aîné du Centre de jour victime d'un comportement inacceptable de la possibilité de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- E) Le gestionnaire qui reçoit le signalement procède avec diligence à la vérification des faits, prend rapidement les mesures qui s'imposent et consigne le tout par écrit sur le formulaire de déclaration d'incident/accident (AH-223);

LA DÉMARCHE

- F) La personne qui reçoit le signalement rassure la personne qui fait le signalement en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement,
- G) Le gestionnaire avise son directeur du signalement et des mesures prises pour corriger la situation.
- H) Dans le cas où la personne présumée responsable d'un comportement inacceptable est une personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, les renseignements sont consignés à son dossier lorsque l'enquête démontre que le signalement est fondé et les mesures appropriées sont prises (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.)
- I) La direction générale est tenue au courant de l'évolution de la démarche;
- J) Un suivi est fait à la personne qui a signalé l'événement;
- K) Un suivi est aussi fait auprès du résident ou de l'aîné du Centre de jour pour l'informer des mesures correctives mises en place.



DÉPLIANT-POL-PRO-DG-117

Source : Cadre de référence du MSSS (08/07/2004)

« POUR UN MILIEU DE VIE EXEMPT DE VIOLENCE »



*Traitement d'un
signalement de comportement
inacceptable à l'endroit
des résidents
(incluant leurs proches)
et des aînés du Centre de jour*

Juillet 2005
MAJ: Juin 2011

Dans le cadre de l'approche milieu de vie, les responsables et le personnel de la Résidence Berthiaume - Du Tremblay ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont engagés, par le fait même, à favoriser et à prôner le mieux-être de la clientèle.

Le bien-être de la personne admise en hébergement ou inscrite au Centre de jour est donc la préoccupation prévalant sur toutes les autres.

De plus, le renforcement de cet engagement se retrouve dans le code d'éthique dans lequel on reconnaît que :

« Le résident a le droit d'être protégé contre toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement physique, moral ou psychologique ».

On y souligne également :

L'engagement de l'intervenant :

« Ne faire aucun reproche ou réprimande lié aux difficultés inhérentes à l'état du résident. L'intervenant témoin d'une agression de toute nature envers le résident a l'obligation d'en informer une personne en autorité. L'intervenant s'interdit toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute indécence à l'endroit du résident »

Ainsi que :

L'engagement du résident et de ses proches :

« Doit faire part au chef d'unité de vie ou à une personne responsable, toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement qu'il subit ou dont il est témoin »

Ces orientations rejoignent tout particulièrement celle du Ministre de la Santé et des Services sociaux qui rappelle :

« La nécessité que tout employé puisse exercer librement son droit, son devoir de signaler tout comportement inacceptable envers les personnes hébergées ».

LES PRINCIPES

Afin que la personne puisse exercer ce devoir librement, de manière rigoureuse et responsable, l'organisation s'engage à respecter les principes suivants :

L'employé (cadre ou salarié) qui procède au signalement de comportements jugés inacceptables au sein de son milieu de travail :

- * Aura l'assurance d'une totale confidentialité dans le traitement de son signalement;
- * Ne fera pas, ni directement ni indirectement, l'objet de représailles et obtiendra le support de son employeur.

L'employé qui, de mauvaise foi, fait de fausses déclarations pourrait faire l'objet de mesures administratives et/ou disciplinaires.