



## Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité

<p>➤ <b>TITRE</b> : Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité</p>	<p>➤ <b>NUMÉRO</b> : DG_PM_1.2</p>
<p>➤ <b>RESPONSABLE</b> : Directeur général : Mario Ladouceur poste 224</p>	<p>➤ <b>ÉMISE LE</b> : 08-12-2016          ➤ <b>SOUMISE AU MSSS</b> : 04-10-2023          ➤ <b>RESOUMISE AU MSSS</b> : 03-06-2024</p>
<p>➤ <b>ADOPTÉE PAR</b> : Le comité de direction          LE 07-09-2023  <b>ADOPTÉ PAR</b> : Le conseil          d'administration          Le 03-06-2024</p>	<p>➤ <b>RÉVISÉE LE</b> : 10-02-2017          ➤ <b>RÉVISÉE LE</b> 21-01-2019          ➤ <b>RÉVISÉE LE</b> 28 AOÛT 2023          ➤ <b>RÉVISÉE LE</b> 3 JUIN 2024</p>
<p>➤ <b>POLITIQUE</b> : POLITIQUE : <input checked="" type="checkbox"/> PROCÉDURE : <input checked="" type="checkbox"/></p>	

## Table des matières

➤ Preamble.....	3
➤ Fondements et principes directeurs .....	4
➤ Objectifs .....	5
➤ Définitions .....	6
➤ Politique de lutte contre la maltraitance : révision, adoption et mise en œuvre.....	7
➤ Responsabilités des personnes concernées .....	9
➤ Prévention, sensibilisation et formation .....	10
➤ Gestion des plaintes et des signalements : définitions .....	12
➤ Conditions de signalement obligatoire.....	13
➤ Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement .....	13
➤ Étapes d'une démarche de plainte au CLPQS .....	15
➤ Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement .....	17
➤ Suivi à tout signalement et à toute plainte.....	18
➤ Mesures de confidentialité.....	19
➤ Interdiction de représailles .....	20
➤ Sanctions possibles.....	20
➤ Enquêtes .....	22
➤ Redditions de compte.....	24
➤ Références.....	27
➤ Annexe 1- Dépliant.....	29
➤ Annexe 2- Cheminement des signalements.....	31
➤ Annexe 3- Formulaire-maison .....	34
➤ Annexe 4- Portrait des sanctions possibles.....	36

## 1. PRÉAMBULE

La politique qui suit ainsi que la procédure qui en découle, DG\_PM\_1.2 **Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité** établissent les responsabilités du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. conformément à la

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité au Québec (2017).*

La présente politique vise également, à confirmer la volonté du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. à offrir à ses résidents un milieu de vie sain, respectueux, de collaboration et de compréhension entre tous les intervenants évoluant au sein de l'organisation et à l'égard des résidents. Elle vise, de plus, à établir les mesures et moyens pour assurer un milieu de vie exempt de toutes formes de violence et à prévenir l'abus et la maltraitance envers les résidents.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc s'engage à tout mettre en œuvre pour contrer la maltraitance envers les résidents. En ce sens, aucun abus et aucune agression ne seront tolérés envers la clientèle, que ce soit de la part d'un intervenant ou d'un membre de l'entourage du résident. Tout comportement inacceptable doit être signalé immédiatement.

Les personnes œuvrant pour le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., le comité des résidents et autres partenaires peuvent jouer un rôle important en termes de sensibilisation et de prévention. Une vigilance accrue et une action diligente sont attendues de l'ensemble des acteurs concernés par cette politique devant une situation de maltraitance potentielle ou confirmée.

Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec s'investit dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en autres avec le déploiement de plans d'action gouvernementaux. En dépit des mesures et des recours existants depuis l'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* au Québec (2017), la maltraitance envers ces personnes reste un enjeu de société dont il faut se préoccuper car plusieurs personnes en sont encore victimes.

Il existe plusieurs façons de définir la maltraitance aux aînés et aux personnes en situation de vulnérabilité. Le phénomène de maltraitance est peu connu ou reconnu de la part des aînés eux-mêmes, de leurs proches, des intervenants et de la population en général. Malheureusement, ce phénomène représente encore un tabou dans notre société et peu de gens osent demander de l'aide.

En vertu de la loi, notre établissement s'est doté d'une politique et procédure pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité. Cette politique permet d'établir les responsabilités de l'établissement en matière de maltraitance et les enjeux qui en découlent.

Tous les intervenants et administrateurs doivent reconnaître le caractère complexe de cette loi par la charge émotive qu'elle génère. Différents moyens seront en place afin de préparer et alerter nos travailleurs à détecter cette situation. Il faut en parler et dénoncer!

## 2. FONDEMENTS

L'Assemblée nationale a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi) dans un but de réaffirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance.

La présente politique s'inscrit dans l'esprit de la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux, le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 - Reconnaître et agir ensemble.

La pratique organisationnelle requise par Agrément Canada (POR), 2023 : **LEA\_POR 1.2.3** Pratique organisationnelle requise visant à contrer toute forme de violence, de discrimination et d'harcèlement au travail et/ou de maltraitance ou de conduite inacceptable envers le personnel et les résidents.

LSSS (Art. 183.1 et 233.1) - Obligations légales de déclarer les incidents tels les événements indésirables touchant l'utilisateur;

Loi sur le curateur public (chapitre C-81);

L'élaboration de cette politique s'inscrit dans l'esprit de la Loi visant à faciliter le repérage et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoces, qu'ils soient obligatoires ou non, de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser leurs conséquences.

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les valeurs guidant la gestion, les interventions, et les services offerts dans notre établissement sont :

- Le respect de l'intégrité et de l'expression du résident
- La protection du résident
- La participation du résident
- Le respect de la dignité du résident
- Le respect de l'intimité du résident
- La reconnaissance de l'importance des liens avec la famille et les proches
- L'humanisation des services
- L'actualisation de ses capacités et compétences
- Le respect de la confidentialité des informations

Les intervenants œuvrant pour l'établissement s'engagent à respecter les droits et l'intégrité des résidents recevant des soins et des services et adhèrent aux valeurs du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. a le devoir, par sa responsabilité éthique et professionnelle, de signaler tout indice ou indicateur de maltraitance avec rapidité et attention.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. s'engage à ne tolérer aucun comportement de maltraitance et à prendre toutes les mesures préventives et dissuasives raisonnables à cet effet et d'intervenir rapidement et efficacement lorsqu'il se manifeste.

#### **4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX**

- La Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. s'engage à fournir un milieu de vie exempt de maltraitance, où tout acte de maltraitance est considéré comme inacceptable et ne sera pas toléré. La présence politique s'applique dans notre établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (s-4.2).
- Toute situation dont nous prenons connaissance ou signalement en ce lieu fera l'objet d'une enquête et les procédures de recours seront expliquées et l'assistance sera offerte
- Cette politique vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers ses actions de promotion, de sensibilisation et de formation.

#### **5. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES**

- Affirmer l'engagement du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. à prévenir et à contrer toute forme de maltraitance envers les résidents ;
- Établir une compréhension commune de la maltraitance ;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi sur la maltraitance ;
- Établir les modalités de prévention et d'intervention applicables, dont le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance ;
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- Maintenir et développer un milieu de vie empreint de bientraitance et une prestation de services respectueuse des résidents ;
- Prévenir la maltraitance et contribuer à promouvoir la bientraitance ;
- Informer le personnel, les résidents et leurs proches de la politique, de son contenu, de leurs obligations et de l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- S'assurer que des mesures appropriées à la situation soient déployées sans délai pour protéger la personne et faire cesser la maltraitance ;

- Clarifier les rôles, les responsabilités et les obligations du personnel lors d'une situation de maltraitance ;
- Établir le cadre de référence visant à préciser les modalités d'application de la présente politique.

## 6. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux actes de toute personne susceptible d'être à la source d'une situation de maltraitance à titre de personne maltraitée et/ou à titre de personne maltraitante, ce qui comprend, mais sans s'y limiter, les proches du résident ainsi que le personnel œuvrant au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel du CHSLD la Maison des Aînés de St-Timothée Inc., directeurs, employés, professionnels, et à toute personne qui œuvre à titre de bénévole ou de stagiaire ou en vertu d'un contrat de service.

Cette politique permet à toute personne œuvrant au sein de l'établissement ainsi qu'aux résidents et à leurs proches témoins d'une situation de maltraitance envers un résident, de signaler cette situation.

Lorsqu'un résident désire porter plainte, ce dernier peut s'adresser directement au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## 7. DÉFINITIONS:

- Blessure grave : Toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) : Le commissaire est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués en vertu de la Loi sur la maltraitance et, au besoin, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée.
- Établissement : Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) qui a pour mission d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veillent à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.
- Bientraitance : Approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-

être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

- Maltraitance : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne
- Personne en situation de vulnérabilité : une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels que déficience physique ou intellectuelle ou un trouble de spectre de l'autisme
- Personne œuvrant pour l'établissement : un médecin, un membre du personnel, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement
- Prestataire de services de santé et de services sociaux : toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familiale, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (Chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant

## 8. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

### 8.1 MODALITÉS

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. reconnaît que le partenariat est essentiel afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance.

Pour assurer la pérennité de nos bonnes pratiques, il faut mesurer.  
La meilleure façon d'évaluer est donc de se vérifier.

À cet effet, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. vise à rendre pérenne la mise en place et l'intégration de l'ensemble des pratiques, politiques et procédures liées aux soins et services aux résidents. Conséquemment, en sus et en complémentarité des auditeurs externes tels : Agrément Canada, le CISSS de la Montérégie-Ouest, les visites ministérielles et les différentes inspections professionnelles, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. a instauré son propre programme de surveillance. Les audits internes visent à mesurer les grands risques liés à l'organisation des soins et à son environnement.

Il est important d'appliquer la présente politique en cohérence et en complémentarité avec les autres documents d'encadrement adoptés par l'établissement.

De plus, le CHSLD s'engage à collaborer avec les responsables des unités et des services les divers professionnels, les employés, le comité de vigilance le comité des résidents de

même qu'avec, les partenaires du Réseau de Services de santé et les Services sociaux., afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance.

### **8.1.1 RÉVISION, ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE**

**8.1.1.1 Révision** : La révision vise à améliorer de façon continue la politique, les procédures, les pratiques et, par conséquent, à diminuer et remédier aux situations de maltraitance et de donner des soins et services de qualité aux résidents dans un contexte sécuritaire.

Pour assurer que la politique demeure actuelle, elle fera l'objet d'un examen et d'une mise à jour tous les cinq ans et/ou suite aux recommandations de l'auditeur interne. (Au-delà de la détection de défaillances vis-à-vis les bonnes pratiques, l'audit met aussi en lumière ce qui fonctionne bien dans nos services et unités de soins et d'autre part, l'audit favorise une excellente façon de communiquer et ainsi, nous permettre de résoudre ensemble, ce qui ne va pas).

**8.1.1.2 Adoption** : Suite à son adoption par le conseil d'administration de l'établissement, elle sera soumise au MSSS (Réf. : Article 7 de la *Loi*) par la suite.

**8.1.1.3 Mise en œuvre** : La mise en œuvre de la politique est sous la responsabilité du **Directeur général Mario Ladouceur, poste 224** ou ses représentants, les coordonnées seront connues de tous. Il informe les personnes travaillant pour la Maison des Aînés du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention, de sensibilisation et de formation mises en place et de la possibilité ou de l'obligation, le cas échéant, de signaler un cas de maltraitance directement et sans délai auprès du CLPQS. Le signalant est fortement encouragé à aviser un gestionnaire de l'établissement pour que des actions soient entreprises rapidement pour mettre fin aux situations de maltraitance.

## **9. ENGAGEMENT**

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. s'engage à

- Prendre les moyens raisonnables pour assurer à tout résident et toute personne œuvrant pour l'établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect, de bienveillance, de transparence et exempt de toute forme de maltraitance ;
- Favoriser la mise en place et le maintien d'un climat d'ouverture où les personnes concernées se sentiront à l'aise de briser le silence afin de dénoncer des situations à risque d'évoluer vers une situation de maltraitance ;
- Évaluer et gérer avec promptitude et sollicitude tout signalement d'une situation potentielle ou avérée de maltraitance en toute confidentialité ;
- Intervenir avec diligence, dans les situations qui présentent des risques sérieux de mort ou de blessure grave en signalant sans délai au corps policier ;

- Assurer la protection, la sécurité, le bien-être et le soutien de la personne maltraitée;
- Déterminer et appliquer les mesures adaptées à la situation, de même que les sanctions applicables lorsqu'une personne employée du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. a fait vivre une situation de maltraitance à un résident
- Résoudre les situations de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité dans l'établissement du mieux qu'elle peut, et si la résolution est impossible, réaliser une enquête par une personne compétente pour arriver à des conclusions et des recommandations quant aux mesures correctives
- Poser des gestes concrets afin de prévenir la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité ;
- Fournir renseignements et soutien aux personnes délatrices ;
- Faire le maximum pour éviter la maltraitance en nos lieux et promouvoir une culture de bienveillance ;
- Respecter les dispositions législatives et réglementaires incluses dans ces lois et dans l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance*, et viser à établir un partenariat fort entre les ministères et les organismes gouvernementaux pour assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance.
- Le directeur général ou la personne qu'il désigne s'engage à promouvoir une culture de bienveillance au sein de l'établissement et à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance, et ce, afin de répondre à l'article 3 paragraphe 1.1 de la Loi.

## **10. RESPONSABILITÉS DES PERSONNES CONCERNÉES**

Sous la responsabilité de Directeur général, cette politique a pour but les éléments suivants :

- Les employés et la direction savent et comprennent le sens de « maltraitance » et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne ;
- La famille et/ou toute personne proche aidante gravitant autour des résidents à la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. connaîtront cette politique face à la maltraitance ;
- L'ensemble de ces personnes comprennent l'importance de signaler, peu importe le facteur qui pourrait faire penser qu'il y a maltraitance, à leur supérieur immédiat s'il le désire, au CLPQS, au service de police selon le cas.

## 10.1 Mécanismes de communication

Différents moyens seront mis en place afin d'atteindre ces objectifs :

- Le Directeur général informe son personnel du contenu de la politique ;
- Des formations sont prévues pour le personnel déjà en place dans tous les départements;
- De la littérature est ajoutée à la pochette d'accueil pour une nouvelle admission et un nouvel employé (Annexe 1) ;
- Tout au cours de l'année, des rappels seront faits. La journée contre la maltraitance sera soulignée (15 juin de chaque année) ;
- La politique sera accessible à tous, ainsi que les documents nécessaires à la divulgation;
- Des affiches sur la politique seront posées à des endroits stratégiques (postes infirmiers, la salle des employés, les entrées et les sorties extérieures, tableau bloc A et bloc B) ;
- La politique sera présente dans notre journal interne sous forme de rappel et/ou capsule-conseil ;
- La politique sera publiée sur le site internet de la Maison des Aînés Saint-Timothée <https://maisondesaines.ca>

## 11. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. s'inscrit dans une approche de développement d'une culture de bientraitance telle que définie au plan d'action gouvernemental Reconnaître et agir ensemble - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux.

*« La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement ».*

Or, le développement d'une culture de bientraitance est, pour le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., en cohérence avec la pratique d'amélioration continue de la qualité et la sécurité.

En effet, l'*amélioration* continue nous amène à remettre continuellement en question nos façons de faire en vue de faire mieux au bénéfice du résident. Aussi, conformément à notre programme de pérennité, notre processus de surveillance permet, au-delà de la détection de défaillances vis-à-vis les bonnes pratiques, l'audit met aussi en lumière ce qui fonctionne bien dans nos services et unités de soins et d'autre part, l'audit favorise une excellente façon de communiquer et ainsi, nous permet de résoudre ensemble, ce qui ne va pas.

Ainsi, l'établissement reconnaît l'importance de la communication et des lieux de parole afin que puisse se développer une culture de bienveillance.

### **11.1 Prévention**

Les modalités d'application s'articulent autour de trois grandes mesures à portée organisationnelle (prévention, sensibilisation et formation) permettant de lutter contre la maltraitance ainsi qu'une gestion rigoureuse de ces situations.

La prévention vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de la maltraitance dans tous les milieux de vie des personnes âgées et des personnes en situation de vulnérabilité. Elle repose sur la promotion de valeurs telle que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux pour réduire cette problématique. (Plan action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (Gouvernement du Québec 2017) :

La prévention crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance. Toutes les activités de prévention visent à favoriser le développement d'une réflexion éthique et à améliorer les pratiques et comportements de toutes personnes concernées. Elles sont intégrées aux mécanismes qui ont une visée de défense des droits d'amélioration continue de la qualité et de l'expérience résident (ex. les comités des résidents).

### **11.2 Sensibilisation**

La sensibilisation vise à démystifier la maltraitance, à s'y intéresser et à la reconnaître. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de la gérer et d'y mettre fin. Elle aide à réduire les situations à risque chez les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité hébergés.

Elle peut se traduire par des campagnes d'éducation visant à augmenter la reconnaissance de situations qui constituent de la maltraitance ou de mettre en place des activités de sensibilisation, d'information et de formation pour les personnes travaillant pour la Maison des Aînés :

- Diffusion et affichage des affiches de sensibilisation près de chaque ascenseur
- Diffusion d'une valeur ou d'une règle différente du code d'éthique à chaque mois sur tableau près des ascenseurs
- Organisation et soulignement de la journée mondiale de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance

- Discussion et collaboration avec le comité des résidents
  
- Discussion avec le personnel en réunion hebdomadaire de la Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité.
  
- Diffusion des outils disponibles dans la base Publications du site internet du ministère de la Santé et des Services sociaux.
  - Ici, la maltraitance, c'est NON - feuillet
  - Ici, la maltraitance c'est NON (affiche)
  - La maltraitance, ça nous concerne tous! (dépliant)
  - La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! (Affiche)

### 11.3 Formation

La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance par les personnes travaillant pour la Maison des Aînés d'une manière appropriée à leur niveau d'implication et de responsabilité.

Des activités d'informations en lien avec la lutte contre la maltraitance sont prévues lors de l'embauche de nouveaux employés et une formation sur ENA est également obligatoire au cours de l'année. Des rappels périodiques sur les éléments clés de la lutte contre la maltraitance sont faits aux réunions hebdomadaires du personnel clinique :

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Id : 2945 obligatoire),
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Id : 2945 obligatoire)
- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD (Id: 10515 facultatif)

## 12. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

### 12.1 Définitions :

Le signalement est la transmission, faite verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées.

La vérification des faits consiste à documenter en profondeur la situation de maltraitance, questionner les personnes impliquées et recueillir des documents des différentes sources. Elle permet d'évaluer les informations pour déterminer si la plainte et/ou le signalement sont fondés ou non. Les résultats de la vérification permettent d'entamer la planification des interventions et des suivis.

L'évaluation permet d'identifier les besoins, les préoccupations, les capacités et les ressources de la personne maltraitée. Elle permet ainsi de planifier les interventions de manière efficace et dans le respect des volontés et des préoccupations de la personne maltraitée. Elle permet aussi de déterminer quelles expertises devront être interpellées pour mettre en œuvre les interventions choisies.

L'intervention consiste à planifier et déployer toutes actions permettant de diminuer les risques, de gérer et de résoudre la situation de maltraitance. Il importe de tenir compte des aspects psychosociaux, médicaux, financiers et légaux de la personne. Un suivi et un soutien adéquat font partie intégrante de l'intervention. Ils contribuent à diminuer les risques de récidives et à assurer la sécurité et le bien-être de toutes les personnes impliquées.

## **12.2 Conditions de signalement obligatoire au CLPQS**

- Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la *Loi sur les services de la santé et les services sociaux (LSSSS)*
- Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué

## **12.3 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement**

La Loi visant à lutter contre la maltraitance prévoit que tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée portant atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique, doit signaler ce cas directement et sans délai auprès du CLPQS pour les personnes majeurs suivantes :

- Tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée
- Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial
- Toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué
- Toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection
- Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

L'article 4.1 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* prévoit :

- Le fait que tout aîné ou toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la politique d'un établissement puisse formuler une plainte à un intervenant désigné conformément à l'article 17
- Le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visé par l'application de la politique d'un établissement.

Plainte-divulgation : concerne la démarche de toute personne œuvrant pour la Maison des Aînés de même que tout prestataire de services de santé et de services sociaux qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou personne en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance et qui a une responsabilité éthique ou déontologique de divulguer cette situation à l'autorité compétente en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en obtenant le consentement de la personne maltraitée ou de son représentant si la victime est inapte.

La personne œuvrant pour l'établissement ou tout témoin (ex. bénévoles, visiteurs) de maltraitance envers les aînés ou personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement transmet verbalement ou par écrit les informations concernant la situation (présumée) de maltraitance aux personnes désignées dès la connaissance du fait.

La personne hébergée apte qui se croit victime de maltraitance peut déposer elle-même une plainte ou elle peut être représentée par une personne proche aidante en cas d'incapacité.

L'information peut prendre la forme d'un signalement formel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ou au corps policier selon le cas.

Signalement non obligatoire : Tout signalement volontaire peut-être fait au CLPQS ou suivre la politique de l'établissement avec le consentement de la personne victime de maltraitance ou de son représentant et ce, dès la connaissance du fait.

Signalement obligatoire: concerne la démarche de tout prestataire de services de santé et de services sociaux et tout professionnel au sens du Code des professions qui a un motif raisonnable de croire qu'un résident est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique devrait faire un signalement.

- Le signalement doit être effectué sans délai et directement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPLQS).

#### Personnes qui peuvent entreprendre une démarche de plainte au CPQS

- La personne aînée, la personne vulnérable elle-même ou la personne qui les représente ;
- L'héritier ou le représentant d'un usager décédé ;

## **12.4 Étapes d'une démarche de plainte au CLPQS selon le Régime d'examen des plaintes RSSS)**

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus spécifique et complémentaire aux soins et services déjà existants. Il y a cinq (5) éléments-clés afin d'assurer la gestion des situations de maltraitance : **continuum de gestion des situations de maltraitance**.

- Identification;
- Signalement;
- Vérification des faits;
- Évaluation des besoins et des capacités de la personne;
- Action et suivi de la situation de maltraitance.

### **12.4.1 Identification;**

Toute personne doit être à l'affût de tout indice de maltraitance. De façon générale, les personnes réagissent à la maltraitance par la peur, la crainte et le silence. Les personnes qui sont en contact avec les résidents doivent donc être attentives aux signes et aux symptômes qui peuvent permettre de déceler la maltraitance potentielle. L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous.

### **12.4.2 Signalement**

Le signalement réfère à une situation qui est dénoncée par un tiers, c'est-à-dire, une personne autre que celle qui subit la maltraitance. Par exemple, un témoin, une personne œuvrant dans l'établissement, un bénévole ou un proche.

Toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'un résident ou une personne aînée subit de la maltraitance a la responsabilité de signaler cette situation en fonction des procédures prévues.

Toute personne recevant le signalement d'un résident en lien avec une situation potentielle ou avérée de maltraitance doit assurer un suivi conformément aux procédures prévues.

Le signalement est obligatoire pour les personnes qui résident en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et pour tout adulte sous un régime de protection ou dont le mandat de protection a été homologué.

### **12.4.3 Vérification des faits**

- Recevoir la demande et aider la personne plaignante à formuler la plainte au besoin ;

- Prendre rapidement les mesures qui s'imposent pour que la situation de maltraitance cesse immédiatement et ainsi assurer la sécurité du résident ;
- Procéder avec diligence à la vérification des faits, examiner attentivement la plainte et tenter de la résoudre suite à la version des faits obtenus si possible ;
- Rassurer le résident et son représentant, s'il y a lieu, sur le fait que la situation est prise en charge ;
- Recueillir des renseignements auprès des personnes en cause ;
- Informer la personne plaignante des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de la plainte. Les conclusions (solutions, mesures correctives) sont transmises verbalement si la plainte est verbale ou par écrit si la plainte est écrite
- Rassurer la personne en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'évènement, des renseignements relatifs à son identité et de la protection contre toute forme de représailles ou de menaces de représailles ;
- Informer la personne qui fait le signalement qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites, en cas de signalement de bonne foi ;
- S'assurer que l'enquête est réalisée en collaboration avec les personnes impliquées et établir un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et le mettre en place ;
- Transmettre la conclusion de l'enquête au CLPQS ;
- Offrir les mesures de soutien ou d'accompagnement appropriées au résident maltraité, à son représentant et à ses proches, s'il y a lieu ;
- Assurer le suivi auprès du résident maltraité ou son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place ;
- Évaluer régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporter des modifications au besoin.
- Cheminement des signalements obligatoires et non obligatoires (Voir Annexe 2, pages 1-2-3)

#### **12.4.4 Évaluation des besoins et des capacités de la personne**

La vérification des faits doit comprendre ;

- La forme et le type de maltraitance
- L'impact sur résident
- L'intention de la personne maltraitante
- La relation entre la victime et la personne maltraitante

- Les interventions qui ont été faites
- Les parties impliquées.

La protection et le bien-être des résidents et du personnel doivent être une priorité. L'équipe traitante met des actions en œuvre afin d'éviter que le résident soit en contact avec la personne maltraitante, ceci afin de diminuer les risques de représailles.

En concertation avec le résident, l'équipe traitante complète et met en application le plan d'intervention.

#### **12.4.4.1 Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement**

➤ Toute personne travaillant pour la Maison des Aînés qui prend conscience de maltraitance peut s'adresser à son supérieur si elle le désire. Ce dernier ou le gestionnaire responsable doit soutenir l'employé dans ses démarches de signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au corps policier selon le cas en l'informant sur le fonctionnement du dépôt de la plainte, en l'aidant à clarifier l'objet de la plainte, en l'aidant dans la rédaction de la plainte, en l'accompagnant, sur demande, à chaque étape de la démarche de la plainte ou du signalement.

➤ Le soutien doit être offert à toutes les parties impliquées dans une situation de maltraitance, et ce, lors du signalement, pendant l'enquête, à toutes les étapes de l'intervention ainsi qu'après que celle-ci ait pris fin. Le soutien devrait être offert idéalement par une personne perçue comme étant aidante et qui n'est pas en conflit d'intérêts par rapport à la situation.

➤ Toutes les parties impliquées dans une situation de maltraitance doivent être informées des mécanismes de recours disponibles. En tout temps, la personne maltraitée, ses proches et/ou son représentant légal, peuvent se tourner vers le comité des usagers et/ou de résidents, vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Les employés peuvent contacter la LAMAA ou encore recourir au programme d'aide aux employés (PAE).

Ressources de soutien externes :

- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPDS) :  
[isabelle.david.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:isabelle.david.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca)  
Téléphone :438-862-3950
- Comité des usagers : [cpaquette47@hotmail.com](mailto:cpaquette47@hotmail.com)  
[doucetgaston@hotmail.com](mailto:doucetgaston@hotmail.com)  
[Manon-masse@hotmail.com](mailto:Manon-masse@hotmail.com)
- CAAP : [caaplaval@caaplaval.com](mailto:caaplaval@caaplaval.com)  
Téléphone : 1-877-767-2227
- Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) (service de consultations professionnelles)

1-888-489-2287 ou 514-489-2287  
<http://www.aideabusaines.ca>

#### **12.4.5 Suivi à tout signalement et toute plainte**

##### **12.4.5.1 Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) doit:**

- Traiter tous les signalements et plaintes reçus par rapport aux situations de maltraitance, qu'ils soient obligatoires ou non, conformément à la présente politique
- Analyser la recevabilité et prioriser les signalements selon la gravité
- Agir conformément au règlement sur la procédure d'examen des plaintes et aux règles applicables en matière de traitement des plaintes qui découle de la LSSSS
- Orienter le signalement selon que les faits du signalement contreviennent à des lois ou à des règlements
- Conclure le dossier avec ou sans recommandation
- Assurer la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne ou dans de devoir communiquer avec un corps policier concerné ;
- Intervenir sur toute situation où des représailles envers le plaignant ou le signalant sont rapportées ;
- Dans un délai de 45 jours après avoir reçu le signalement d'une situation de maltraitance, informer les personnes concernées de ses conclusions, des solutions envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives recommandées aux personnes en cause

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPDS) :  
[isabelle.david.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:isabelle.david.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca)  
Téléphone :438-862-3950

Coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) :  
CPQS du CISSS de la Montérégie-Ouest  
1-800-700-0621, poste 2462  
Satisfaction et plaintes-CISSS de la Montérégie-Ouest  
[Insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca)

##### **12.4.5.2 La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) doit :**

- S'assurer de la gestion adéquate des situations de maltraitance dans sa direction
- S'assurer de la mise en œuvre des actions et des suivis qui découlent de l'évaluation des signalements de maltraitance ;
- Participer, lorsque requis, au déploiement d'un processus d'intervention concerté ;
- Collaborer à l'application des sanctions appropriées imposées dans les situations de maltraitance ;

- Collaborer avec le CPQS lors des enquêtes, s'il y a lieu.

#### **12.4.5.3 La personne travaillant pour l'établissement qui reçoit le signalement ou la plainte doit :**

- Déclarer toute situation, présumée ou confirmée, de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonctions des procédures prévues par l'établissement (Annexe 3 et/ou formulaire AH-223) ;
- S'assurer du bien-être et de la sécurité de la personne aînée ou la personne vulnérable victime de maltraitance et du respect de ses droits ;
- Tenir compte de ses obligations éthiques personnelles, professionnelles et déontologiques s'il y a lieu ;
- Accueillir avec ouverture le signalement s'il lui est fait directement et prendre au sérieux toute allégation ou toute information de maltraitance ;
- Offrir son soutien à toutes les personnes impliquées dans le processus de plainte ou signalement ;
- Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers qui permettent de réévaluer l'adéquation des besoins du plan ;

#### **12.4.5.4 Le comité des résidents doit :**

- Informer, accompagner et assister, sur demande, un résident et/ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte ou signaler une situation de maltraitance

**N.B.** Un deuxième recours peut être intenté dans le cas d'insatisfaction aux conclusions ou recommandations rendues par le CPLQS. Le plaignant ou son représentant doit s'adresser au **Protecteur du citoyen** qui examinera la plainte et y donnera suite dans un délai de 60 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Coordonnées du Protecteur du citoyen :  
Bureau de Montréal : 514-873-2032  
Sans frais : 1-800-463-5070  
[protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)  
[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

### **13. MESURES DE CONFIDENTIALITÉ**

- La confidentialité et la protection de la vie privée sont nécessaires pour conduire une enquête efficace et pour offrir un soutien convenable à toutes les personnes impliquées dans le processus de plainte ou de signalement de maltraitance. L'établissement et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement

de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps policier concerné.

- Dans l'établissement, pour toute question ou préoccupation relative à la maltraitance, vous pouvez vous adresser à :
  - M. Mario Ladouceur,
  - Directeur général, 450-377-3925 poste 224  
[mda.mario@cgocable.ca](mailto:mda.mario@cgocable.ca)
- Mme Roxanne Demers
  - Responsable des soins infirmiers, 450-377-3925 poste 235  
[mda.roxanne@cgocable.ca](mailto:mda.roxanne@cgocable.ca)

#### **14. INTERDICTION DE REPRÉSAILLE ENVERS UN SIGNALANT**

- La *Loi de lutte contre la maltraitance* prévoit qu'il est interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.
- Sont présumés être des mesures de représailles, la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumés être des mesures de représailles, le déplacement d'un usager ou d'un résident, de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident (...). » (Réf.: Article 22.2 de la Loi)
- De plus, « Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte
- ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues ». (Réf.: Article 22.3 de la Loi)
- Il est primordial de reconnaître ses limites quant au repérage d'indices et quant à la validation de ceux-ci. Dans certains cas, il est préférable de référer la situation à des intervenants qui ont les habilités voulues afin de poursuivre l'intervention. La maltraitance peut être intentionnelle ou non intentionnelle, l'enquête nous le confirmera.

#### **15.SANCTIONS**

- Lorsqu'il s'agit d'un employé exerçant de la maltraitance, des mesures disciplinaires sont possibles allant d'avertissement, d'excuses, d'avis disciplinaire, de suspension jusqu'au congédiement ou à la résiliation du contrat lié à l'établissement (voir sanctions possibles Annexe 4)

- Toute personne reconnue coupable d'avoir causé un tort à une personne en situation de vulnérabilité est passible de mesures administratives et/ou disciplinaires qui sont proportionnelles à la gravité de la situation.
- En cas d'infraction de nature criminelle, l'établissement en appellera aux autorités policières ou juridiques.
- La demande d'application de sanctions pénales en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* doit concerner un acte de maltraitance qu'un prestataire de services de santé ou de services sociaux ou qu'un membre d'un ordre professionnel, dans l'exercice de ses fonctions, a omis de signaler au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qu'une personne est victime de maltraitance.

Des sanctions pénales peuvent s'appliquer dans les quatre conditions suivantes :

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction.
- Commet une infraction, quiconque commet un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement et de soins de longue durée, sur ces lieux ou en déplacement.
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction.
- Commet une infraction, quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

Coordonnées des responsables des sanctions pénales :

[Maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto:Maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca)

Directions de l'inspection et des enquêtes

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

3000, avenue saint- Jean-Baptiste, 2<sup>e</sup> étage local 200

Québec (Québec) G2E 6J5

1-800-416-8222

## **Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC)**

### **Qu'est-ce qu'un PIC?**

Un PIC permet des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants des domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui nécessitent de la collaboration entre des organisations comme le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, etc.

### **Qui coordonne le PIC?**

Des coordonnateurs régionaux spécialisés établis dans les établissements publics du RSSS coordonnent les PIC en collaboration avec leur comité régional.

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.

### **À qui s'applique le PIC?**

Un PIC cible toutes les personnes âgées et toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Un PIC couvre donc les personnes qui reçoivent déjà des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement du RSSS et celles qui ne sont pas suivies par le RSSS.

### **Qui contacter pour plus d'information sur le PIC?**

Le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (coordonnées à la section 18 de la présente politique).

## **16. ENQUÊTE**

À la réception d'un signalement officiel à moins que l'on appelle le service de police, l'établissement s'adressera à une personne compétente en la matière telle que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

### **16.1 Si la maltraitance vient du personnel**

- Signaler toute situation de maltraitance au CLPQS ;
- Aviser un membre de la famille ou le représentant légal ;
- Appliquer des sanctions au besoin ;
- Appliquer des mesures de protection au besoin ;
- Revoir le plan d'intervention de la personne victime de maltraitance ;
- Offrir de la formation continue.

### **16.2 Si la maltraitance vient d'une personne proche aidante**

- Signaler toute situation de maltraitance au CLPQS
- Aviser un autre membre de la famille ou le représentant légal, s'il y a lieu ;
- Créer un filet de sécurité autour de la personne en avisant l'équipe soignante ou en limitant les visites de la personne maltraitante ;
- Appliquer des mesures de protection, au besoin (ouverture d'un régime de protection)
- Intervenir auprès de la personne proche aidante en question ;

- La politique doit prévoir les adaptations nécessaires à son application malgré les différents milieux. Une aide extérieure sera nécessaire dans certaines situations et s'applique pour une résidence privée pour aînés et personnes en situation de vulnérabilité. La Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. est visée aussi par cette loi.

## **17. PRINCIPAUX RÔLES DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE**

- Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. À cet égard, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits de même que pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur ;
- Advenant le cas où un représentant légal n'agirait pas dans l'intérêt du majeur, un signalement pourrait être fait au Curateur public, en fonction des situations, et celui-ci pourrait appliquer les mesures d'urgence nécessaires, entamer des poursuites judiciaires et sécuriser les avoirs au nom de la personne victime et l'accompagner vers les services complémentaires appropriés à sa situation.

Coordonnées du curateur public du Québec :

514-873-4074

Sans frais : 1-844-532-8728

Curateur public du Québec

500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1832

Montréal (Québec) H3A 0J2

## **18. CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE**

Le « Centre d'aide » a pour fonctions :

- De recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance ;
- D'offrir une écoute active ;
- D'évaluer la situation décrite et son nouveau de risque ;
- De fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- De référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ;
- D'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi enfin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) :  
1-888-489-2287 ou 514-489-2287  
<http://www.lignemaltraitance.ca>

## **19. REDDITIONS DE COMPTES :**

Le CLPQS prévoit, dans le bilan des activités qu'il adresse, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il reçoit concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement;

Le répondant du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. conserve un registre concernant les signalements de maltraitance, les rapports d'enquêtes suite aux signalements, les directives, les formations complétées, et la documentation de l'événement de maltraitance aux fins d'enquête, le cas échéant.

Les documents doivent être rapidement et facilement utilisables aux fins d'examen par une personne autorisée.

## **20. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Toutes personne œuvrant pour l'établissement ont la responsabilité éthique et/ou professionnelle de signaler une situation de maltraitance;

### **Conseil d'administration (CA)**

- Adopter la politique;
- Recevoir le rapport annuel de la CPQS;
- Appliquer une mesure disciplinaire, s'il y a lieu, à l'endroit d'un médecin, dentiste, pharmacien ou d'un résident à la suite du traitement d'une plainte.

### **Directeur général : Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)**

- Élaborer et réviser la politique, en collaboration avec les personnes concernées par la mise en œuvre de la politique de lutte pour contre la maltraitance ;
- Assurer la diffusion de la politique, avec le soutien de la responsable des soins infirmiers et veiller à ce qu'elle soit accessible à un large public ;
- Soumettre au comité de direction et au comité de vigilance les enjeux transversaux et organisationnels en regard de la maltraitance ;
- Coordonner les travaux et l'application de la politique de lutte contre la maltraitance

## **Comité de direction**

- Approuver la politique ;
- S'assurer du respect et de l'application de cette politique par l'ensemble des directions, des unités et des services ;
- Prendre des mesures en réponse aux enjeux transversaux et organisationnels le cas échéant.

## **Responsable des soins infirmiers et de la qualité et sécurité des services**

- Participer à l'élaboration et à la révision de la politique, ainsi qu'à sa diffusion ;
- Collaborer à l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre de la politique au niveau organisationnel ;
- Soutenir le directeur général responsable de la mise en œuvre au besoin ;
- Constituer, chaque fois qu'ils sont requis, les comités nécessaires à la réalisation du mandat ;
- S'assurer de promouvoir la formation en matière de maltraitance dans le cadre des programmes de formation continue ;
- Assurer la pérennité des pratiques en regard des actions de lutte contre la maltraitance (Audit sur la conformité des processus).

## **Responsables des unités de soins et des services**

- Promouvoir et favoriser au sein de ses équipes, par ses propres attitudes et comportements, le développement d'une culture de bientraitance et de bienveillance au sein de l'établissement ;
- S'assurer de préserver la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les plaignants et les signalants ;
- S'assurer que toute personne en contact avec les résidents ait été sensibilisée à la maltraitance et ce, en collaboration avec la direction générale et des opérations et la responsable des soins infirmiers ;
- Diffuser la politique, s'assurer de son application dans l'ensemble des services sous leurs responsabilités et faire des rappels périodiques à cet effet ;
- Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur unité et service soutenir la direction générale et les personnes répondantes en maltraitance au besoin.

## **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)**

- S'assurer du traitement de toute plainte et signalement reçus par rapport aux situations de maltraitance, qu'ils soient obligatoires ou non, selon les mêmes modalités prévues au règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers/résidents ;
- Rendre compte des plaintes et signalements reçus en matière de maltraitance dans son rapport annuel au comité de vigilance.

## **Comité des résidents**

- Promouvoir et contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des résidents;
- Intégrer la lutte contre la maltraitance dans leur rôle de défense des droits ;
- Renseigner sur les ressources et mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment sur la possibilité de présenter une plainte ou un signalement à la CPQS ;
- Informer, accompagner et assister, un résident qui croit être victime de maltraitance dans une démarche de plainte à ce sujet ;
- Signaler à la CPQS toute situation de maltraitance mettant en cause un ou plusieurs résidents, intervenants, visiteurs ou autres partenaires de l'établissement.

## **Personnes œuvrant pour l'établissement**

- S'assurer du bien-être et de la sécurité du résident et du respect de ses droits ;
- Prendre connaissance, appliquer et participer au respect de la présente politique ;
- Être à l'affût des facteurs de risques et/ou des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repère les situations potentielles de maltraitance ;
- Signale toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement ;
- Accueillir avec ouverture le signalement s'il lui est fait directement et prendre au sérieux toute allégation ou toute information selon laquelle un résident serait victime de maltraitance ;
- Participe et collabore au processus de vérification des faits, d'évaluation et de plan d'intervention avec l'équipe interdisciplinaire sur la situation de maltraitance ;
- Agir en conformité avec son propre code de déontologie, fait preuve de discrétion et respecte la confidentialité dans l'exercice de son rôle ;

- Participer aux formations offertes afin de maintenir ses connaissances en matière de maltraitance.

## 21. RÉFÉRENCES

Projet de loi no. 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Document Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques et procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées en CHSLD.

Mémoire sur le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Regroupement Québécois des résidences pour Aînées.

Politique et procédure pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité.

Israel, S., Dubé, A.-S., couture, M.Berintan, M., (2023). *Tous concernés : outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité*-2<sup>e</sup> édition. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal (2023).

Politique relative à la lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. CISSS de la Montérégie-Ouest (2019).

Politique relative à la lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. CISSS de la Gaspésie (2021).

Politique relative à la lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. CISSS des Laurentides (2018).

Politique relative à la lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. CIUSSS de la Capitale Nationale Québec (2020).

Politique Lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. (2021) Centre universitaire de santé McGill.

Politique relative à la lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. (2018), Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

Politique Lutte contre la maltraitance vers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. (2021), CUSSS de la Mauricie et du-Centre-du-Québec.

Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Gouvernement du Québec (2023)

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

- Les conséquences de la maltraitance
- La maltraitance a des effets sur la qualité de vie des personnes en situations de vulnérabilité. Celles qui la vivent peuvent se replier sur elles-mêmes, ressentir de la peur, de l'insécurité, de l'anxiété, de la confusion et même souffrir de dépression.
- Dans certains cas, la maltraitance peut mener une personne au suicide ou entraîner sa mort précoce.
- Pour en savoir davantage sur la maltraitance et pour mieux la repérer, consultez le site suivant : [maltraitanceaines.gouv.qc.ca](http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca)
- Notre politique interne envers la maltraitance est disponible sur notre
- Site internet :
- [www.maisondesaines.ca](http://www.maisondesaines.ca)

- ➤ ➤ Signalement
- Toute situation de maltraitance doit être signalée au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPDS) :  
[isabelle.david.ciassmo16@sss.gouv.qc.ca](mailto:isabelle.david.ciassmo16@sss.gouv.qc.ca)  
au 438-862-3950
- La ligne d'aide Abus Aînés peut aussi gratuitement vous renseigner au
- 1-888-489—abus (2287).
- Dans le doute, signalez.
- NE RESTONS PAS INDIFFÉRENTS À LA MALTRAITANCE!



- 
- **La maltraitance envers les personnes âgées,**
  - **CA EXISTE!**
  - **N'hésitez pas à en parler**
- 



➤ La maltraitance envers les personnes vulnérables, Ça existe !

- La maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité peut exister dans tous les milieux, mais elle est souvent gardée sous silence, peu reconnue et peu dénoncée. Par conséquent, l'ampleur du phénomène demeure difficile à mesurer.
- Acte isolé ou répété, la maltraitance peut se manifester sous forme de violence ou de négligence causée par une absence d'action appropriée.
- Il arrive que la personne maltraitante ne souhaite pas ou ne comprenne pas le tort qu'elle cause à la personne âgée. Que la maltraitance soit intentionnelle ou non, ses conséquences sont toutefois bien réelles.
- La négligence peut être présente dans tous les types de maltraitance et ses conséquences ne doivent pas être sous-estimées.

➤ ➤ ➤ Les différents types de maltraitance

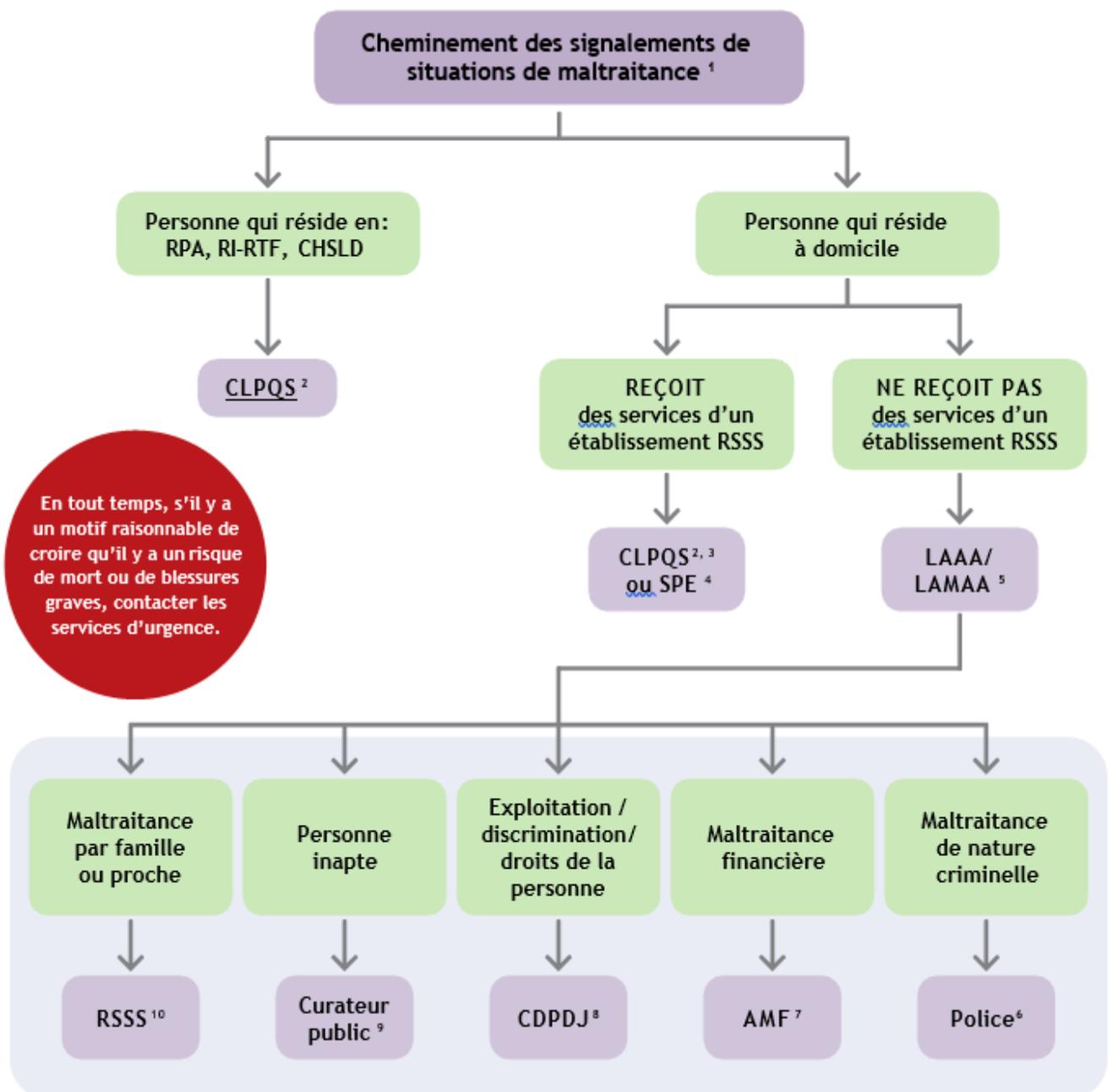
- Une situation de maltraitance est souvent complexe. Elle implique rarement un seul type de maltraitance.
- Physique
- Se faire bousculer, pousser ou frapper, recevoir trop ou pas assez de médication, souffrir de malnutrition, devoir manger des aliments rapidement, attendre de façon exagérée pour aller à la salle de bain, etc.
- Psychologique ou émotionnelle
- Se faire humilier, menacer, surveiller, manipuler, infantiliser, ignorer, isoler ou intimider, etc.
- Sexuelle
- Se faire harceler, se faire agresser sexuellement, subir des attouchements, des propos ou des attitudes déplacés, des comportements exhibitionnistes, etc.
- Matérielle ou financière
- Se faire soutirer de l'argent ou voler des biens, subir des pressions par rapport à un

➤ ➤ ➤ Violations des droits de la personne

- Subir de la discrimination en raison de son âge, se voir imposer un traitement médical, se faire empêcher d'exercer son droit de choisir, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, etc.
- Comment reconnaître la maltraitance?
- Certains indices peuvent révéler une situation de maltraitance :
- Ecchymoses, blessures, perte de poids, manque d'hygiène, changement de comportements, dépression, isolement social,
- Augmentation du nombre de transactions bancaires, disparition d'objets de valeur, etc.
- Plusieurs indices peuvent être présents en même temps. Un indice observé n'est pas nécessairement lié à de la maltraitance, il faut toujours évaluer la situation.

## ANNEXE 2 – CHEMINEMENT DES SIGNALEMENTS

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



## 1. Signalement obligatoire

### Sont tenus de signaler obligatoirement :

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui, (chapitre C-26 de la Loi), dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance, doit signaler sans délai.

### Le signalement est obligatoire pour :

- un usager majeur dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale;
- une personne hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- un résident en situation de vulnérabilité en RPA;
- un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial;
- une personne inapte en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

## 2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)

Le CLPQS est responsable de l'examen des plaintes des usagers. Il est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

## 3. Pour une personne qui réside à domicile et qui reçoit des services d'un établissement du RSSS, le signalement est obligatoire au CLPQS pour une :

- Personne inapte selon une évaluation médicale;
- Personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

## 4. Signalement non obligatoire

Tout signalement non obligatoire peut être fait au CLPQS ou suivre la politique d'établissement avec le consentement de la personne.

## 5. Rôles de la LAAA / LAMAA

1. reçoit l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien;
2. évalue la situation;
3. fournit de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
4. *dirige la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement;*
5. effectue un suivi et accompagne la personne, au besoin.

## 6. Police

« Un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale. » (Réf. : Article 17, alinéa 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## 7. AMF

« L’Autorité des marchés financiers, lorsqu’il s’agit d’un cas de maltraitance financière qui est le fait d’une personne assujettie à son encadrement. » (Réf. : Article 17, alinéa 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## 8. CDPDJ

« La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d’exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne. » (Réf. : Article 17, alinéa 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## 9. Curateur public

« Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle ou qu’un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d’elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu’elle ne bénéficie pas d’une mesure de protection. » (Réf. : Article 17, alinéa 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## 10. RSSS

« un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » (Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

Les portes d’entrée potentielles sont : l’accueil, le guichet, le service d’accueil, d’analyse, d’orientation et de référence ou toute autre instance indiquée dans la politique d’établissement.

## 11. Rôles des intervenants désignés du PIC

- a. Vérifier si la situation est une situation de maltraitance ;
- b. Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire ;
- c. Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services ;
- d. Suivre le protocole de l’instance pour le suivi des demandes de soutien ou de services ;
- e. \*Compléter l’outil harmonisé de signalement (outil à développer).



## SIGNALEMENT DE MALTRAITANCE

➤ Coordonnées de la personne			
➤ Nom :	➤	➤ Téléphone :	➤
➤ Prénom :	➤	➤ Date de naissance :	➤
➤ Adresse :	➤	➤ Si connu	➤ AAAA/MMMM/JJ
➤	➤	➤ Chambre :	➤

➤ Description de la situation
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤

➤ Démarches faites au moment de la constatation
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤
➤

➤ Signature : \_\_\_\_\_ ➤ Date : \_\_\_\_\_  
 ➤ Lien avec le résident : \_\_\_\_\_ ➤



## Annexe 4 : Tableau des sanctions possibles

### PORTRAIT DES SANCTIONS POSSIBLES POUR LA PERSONNE QUI AURAIT COMMIS DE LA MALTRAITANCE OU OMIS D'AGIR POUR FAIRE CESSER LA SITUATION

ÉTABLISSEMENT	PROFESSIONNEL	PRESTATAIRE DE SOINS	TOUTE PERSONNE
<p><u>En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nomination d'un observateur ou d'un enquêteur</li> <li>▪ Mise sous tutelle (administration provisoire) de l'établissement</li> <li>▪ Retrait du permis de l'établissement ou révocation de la certification d'une RPA</li> </ul> <p><u>En vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales et de la Loi d'interprétation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise à pied du président-directeur général, de hors- cadres ou de cadres</li> </ul>	<p><u>En vertu du Code des professions:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réprimande</li> <li>▪ Amende (au moins 2 500 \$ et au plus 62 500 \$. En cas de récidives, ces amendes sont doublées)</li> <li>▪ Radiation temporaire ou permanente</li> <li>▪ Révocation du permis</li> </ul> <p><u>En vertu du Code du travail et des conventions collectives:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesures disciplinaires applicables, allant de l'avertissement ou de la lettre au dossier de l'employé jusqu'à la suspension avec ou sans solde et même jusqu'au congédiement</li> </ul> <p><u>En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne,</u> la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) peut, lors de l'examen d'une plainte, décider de mesures de réparation comme celles-ci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cessation de l'acte reproché</li> <li>▪ Accomplissement d'un acte</li> <li>▪ Paiement d'une indemnité ou de dommages exemplaires</li> </ul> <p><u>En vertu du Code criminel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amende</li> <li>▪ Dédommagement pour dommages ou pertes</li> <li>▪ Ordonnance d'interdiction (ex. : impossibilité pour l'abuseur d'entrer en contact avec sa victime)</li> <li>▪ Peine d'emprisonnement</li> </ul>	<p><u>En vertu du Code du travail et des conventions collectives:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesures disciplinaires applicables, allant de l'avertissement ou de la lettre au dossier de l'employé jusqu'à la suspension avec ou sans solde et même jusqu'au congédiement</li> </ul> <p><u>En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne,</u> la CDPDJ peut, lors de l'examen d'une plainte, décider de mesures de réparation comme celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cessation de l'acte reproché</li> <li>▪ Accomplissement d'un acte</li> <li>▪ Paiement d'une indemnité ou de dommages exemplaires</li> </ul> <p><u>En vertu du Code criminel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amende</li> <li>▪ Dédommagement pour dommages ou pertes</li> <li>▪ Ordonnance d'interdiction (ex. : impossibilité pour l'abuseur d'entrer en contact avec sa victime)</li> <li>▪ Peine d'emprisonnement</li> </ul>	<p><u>En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne,</u> la CDPDJ peut, lors de l'examen d'une plainte, décider de mesures de réparation comme celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cessation de l'acte reproché</li> <li>▪ Accomplissement d'un acte</li> <li>▪ Paiement d'une indemnité ou de dommages exemplaires</li> </ul> <p>La CDPDJ peut également:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre toutes les mesures appropriées pour faire cesser l'exploitation, assurer la sécurité de la personne âgée ou handicapée et obtenir réparation pour le tort subi;</li> <li>▪ Demander à un tribunal d'ordonner une mesure d'urgence.</li> </ul> <p><u>En vertu du Code criminel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amende</li> <li>▪ Dédommagement pour dommages ou pertes</li> <li>▪ Ordonnance d'interdiction (ex.: impossibilité pour l'abuseur d'entrer en contact avec sa victime)</li> <li>▪ Peine d'emprisonnement</li> </ul>

Source : CISSS des Laurentides (novembre 2018)