PROVIDENCE
NOTRE-DAME DE LOURDES

Politique

OBJET :	**Prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes hébergées, les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**		
NUMÉRO :	**DG-GEN-006**		
DATE D'APPROBATION : *(dernière date d'approbation)* PAR :	**15 avril 2024** Conseil d'administration	RÉVISÉE LE : *(conserver toutes les dates de révision)*	25 mars 2019 31 mai 2021 Juin 2023 28 sept. 2028
Date de dépôt au MSSS :	17 avril 2024	Approbation du MSSS :	14 mai 2024
DESTINATAIRES :	Toutes les unités administratives	Nombre de pages : *(excluant les annexes)*	33

BUT

L'établissement s'engage, par l'adoption de cette politique, à prévenir et à contrer toute forme de maltraitance à l'endroit de ses personnes hébergées, des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Cette politique vise à permettre à toute personne qui œuvre dans l'établissement ainsi qu'aux personnes hébergées et à leurs proches, qui sont témoins d'une situation de maltraitance envers une personne hébergée, de signaler cette situation.

Elle a aussi pour objectif de préciser les processus à suivre pour signaler une situation de maltraitance envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité, par exemple un proche aidant d'une personne hébergée ou encore un visiteur.

Enfin, cette politique vise ultimement à lutter contre la maltraitance en véhiculant une approche positive de bientraitance à travers des actions de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation.

PORTÉE

Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat), les personnes hébergées et leurs proches, les visiteurs et les partenaires de la prestation de soins et services.

Note : L'utilisation de la rédaction épicène est privilégiée dans les textes, toutefois, lorsque le féminin ou le masculin ont été employés, ils incluent les deux genres et leur emploi exclut toute forme de discrimination.

DÉFINITION DES TERMES

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 » (L-6.3, art. 2).

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 tel une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme » (L-6.3, art. 2).

Personne œuvrant pour l'établissement : Un « médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement » (L-6.3, art. 2).

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 familial, 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 »(L-6.3, art. 2).

Usager nommé dans la présente politique personne hébergée : Personne qui reçoit des soins ou des services de la part de l'établissement ou d'une personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

Établissement : Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Providence Notre-Dame de Lourdes est un CHSLD privé conventionné au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) : Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Ses fonctions sont décrites dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (S-4,2, art.33).

POLITIQUE

ÉNONCÉ

L'Assemblée nationale du Québec a adopté, le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, chapitre L-6.3).

Cette loi a été bonifiée le 6 avril 2022, à la suite de la sanction de la *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux* (L.Q. 2022, c. 6). L'objectif de ces modifications est de protéger davantage les personnes aînées ainsi que les autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, peu importe si elles se trouvent ou non dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Cette loi oblige tous les établissements de santé et services sociaux à adopter une politique organisationnelle de lutte contre la maltraitance envers les personnes hébergées, les aînés et

toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux (L-6.3, art. 3).

Ainsi, dans le cadre de ses responsabilités et du respect des valeurs et principes qui guident ses interventions, l'établissement dénonce toute forme de maltraitance qu'il considère comme inadmissible et intolérable. À cet effet, il adopte une politique et une position ferme de « tolérance zéro » à l'égard de toute forme de maltraitance dont pourrait être victime une personne hébergée.

Toute personne hébergée, ses proches et toute personne amenée à côtoyer une personne hébergée en CHSLD ont le droit de vivre et de travailler dans la dignité et dans le respect de leur intégrité physique et psychologique.

La présente politique fait appel au sens des responsabilités et des devoirs de toutes les personnes œuvrant dans l'établissement afin que le milieu de vie offert aux personnes hébergées soit exempt de maltraitance.

L'établissement encourage également en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité.

La directrice générale s'engage à promouvoir une culture de la bientraitance, à prévenir et mettre fin à toute situation de maltraitance portée à sa connaissance.

La directrice générale est la personne responsable de la mise en œuvre et de la diffusion de la présente politique (PRMOP). Le PRMOP est également responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue un signalement.

Madame Lynne Durand
Directrice générale
lynne.durand.psj@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 514-254-4991

Madame Durand délègue la directrice des soins et services cliniques comme responsable de la mise en œuvre et de la diffusion de la présente politique aux groupes suivants :

- Personnes hébergées et leurs proches ;
- Ensemble des personnes œuvrant pour l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat) ;
- Comité des usagers ;
- Visiteurs ;
- Partenaires de la prestation des soins et services.

Madame Joanie Doucet
Directrice des soins et services cliniques (DSSC)
joanie.doucet.psj@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 514-254-4991

1. OBJECTIFS[1]

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des personnes hébergées par la mise en place de mesures visant à prévenir et à contrer la maltraitance.
- Identifier, signaler et prendre en charge rapidement et efficacement toutes les situations de maltraitance, afin de les faire cesser et de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci ou encore les risques de récidives.
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services.
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance, notamment pour signaler une situation ou pour déposer une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Informer et outiller les personnes travaillant ou intervenant dans l'établissement, ainsi que les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- Clarifier la responsabilité de chaque personne concernée par la question de lutte contre la maltraitance.
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

2. PRINCIPES DIRECTEURS[2].

- Toute personne œuvrant pour l'établissement ou tout prestataire de soins et de services a, sur le plan éthique, la responsabilité de signaler une situation de maltraitance en fonction de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité **(**L-6.3).
- Les prestataires de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professionnels ont une responsabilité légale de signaler une situation de maltraitance (chapitre C-26).
- Tolérance zéro : Aucune forme de maltraitance n'est tolérée.
- L'établissement respecte les droits des personnes hébergées tels qu'ils sont décrits dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) ainsi que les droits et libertés protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne* (C-12). Il satisfait aux besoins des personnes hébergées en leur offrant des soins et des services de qualité.
- Sauf exception prévue par la loi, le consentement de la personne hébergée doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou de tout service.
- L'établissement est respectueux de l'héritage culturel, des croyances religieuses et des besoins particuliers des personnes hébergées, des familles, des visiteurs et du personnel.

[1] MSSS. 2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p 6.
[2] MSSS.2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p 5.

- L'établissement ne tolère aucunes représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard d'une personne travaillant ou intervenant dans l'établissement, d'une personne hébergée ou de ses proches, qui signalent une situation de maltraitance.
- L'établissement soutient la personne œuvrant dans l'établissement, la personne hébergée et ses proches, dans le processus de signalement ou de plainte.
- L'établissement assure, à l'auteur du signalement, une totale confidentialité, une immunité, sans mesures de représailles, dans le traitement du dossier.
- L'établissement adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les personnes hébergées et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.
- L'établissement prend les moyens raisonnables pour offrir, à toute personne hébergée et à toute personne travaillant ou intervenant dans l'établissement, un environnement sécuritaire, empreint d'une culture reflétant le respect et la transparence.
- Pour assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance, l'établissement travaille en collaboration et partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés par cette problématique.

3. VALEURS

Les valeurs suivantes se présentent comme des cibles à promouvoir et à défendre afin de lutter contre la maltraitance

Autodétermination: Action de décider par soi-même, pour soi-même.

- Cette valeur reflète l'importance des droits des personnes hébergées dans le choix des soins et des services et le devoir de l'établissement d'obtenir leur consentement dans toutes les étapes de gestion de situations de maltraitance, en dehors des situations remplissant les conditions de signalement obligatoire ou de divulgation d'information. Il est essentiel d'impliquer les personnes hébergées dans le processus de prévention et de résolution des situations de maltraitance, afin de développer ou d'améliorer leur capacité à prendre des décisions.[3]

Bientraitance : « 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 collaboratifs, 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».[4]

- Les pratiques de bientraitance sont des moyens de prévention et de sensibilisation essentiels contre la maltraitance.

[3] MSSS.2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, pp 6-7.
[4] MSSS. 2023. Cadre de référence. Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes. p.3.

- L'établissement préconise l'utilisation de la roue de l'approche relationnelle élaborée par le CIUSSS de l'Est-de-l 'Île-de-Montréal qui met en exergue les comportements de bientraitance attendus de la part du personnel[5] (Annexe 6).

Collaboration : Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre ou de l'aider dans ses fonctions. Participer avec une ou plusieurs autres personnes à une œuvre commune[6]. Approche valorisée pour la prise de décisions et l'atteinte de résultats optimaux.

Dignité : « La dignité d'une personne signifie qu'elle n'est pas un objet, mais un sujet à respecter tel qu'il est, avec ses croyances, sa couleur, son âge, son corps, son état civil, ses qualités et ses défauts, à être traité comme une fin en soi et non pas comme un instrument ».[7]

- Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de l'âge, de l'aptitude et de la situation de vie des personnes impliquées dans une situation de maltraitance, nous avons le devoir de nous assurer que toute personne est traitée avec dignité et respect dans ses valeurs et ses choix, dans la mesure de ses capacités.

4. FORMES, TYPES ET INDICES DE MALTRAITANCE

La maltraitance envers les personnes hébergées peut prendre deux formes.

La première peut être qualifiée de « violence », par exemple en « malmenant une personne hébergée ou en la faisant agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation ».[8]

La seconde est qualifiée de « négligence ». Elle consiste, par exemple, à ne pas se soucier de la personne hébergée, « notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins ».[9]

La maltraitance commise à l'égard d'une personne hébergée peut être intentionnelle ou non. Dans certaines situations, la personne maltraitante veut causer du tort à la personne hébergée, alors que, dans d'autres, elle ne comprend pas le tort qu'elle provoque. Dans les deux cas, la personne hébergée maltraitée subit un préjudice et cela nuit, à divers degrés, à sa qualité de vie.

Les encadrés qui suivent présentent les sept types de maltraitance adoptés dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027.[10]

---

[5] CIUSSS de l'Est-de-l 'Île-de-Montréal. 2023. Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p.4.

[6] https://www.larousse.fr/d

[7] Rezsohazy cité in MSSS.2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p 7.

[8] Gouvernement du Québec.2017. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés 2017-2022, p 16.

[9] Idem.

[10] Ministère de la Famille. 2022. Reconnaître et agir ensemble. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027, Québec, Le Ministère, PP 9-12.

Maltraitance psychologique Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.	
Violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes – capacitistes – sexistes, homophobes – biphobes ou transphobes, etc.	**Indices :** Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.
Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.	**Attention :** La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible et accompagne souvent les autres types de maltraitance. Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

Maltraitance physique Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.	
Violence : Bousculade, rudoiement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), 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 musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.
Négligence : Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.	**Attention :** Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou sur le plan psychosocial.

Maltraitance sexuelle Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle.	
Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.	**Indices :** Infections, plaies génitales, 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 aînées, etc.
Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, 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, se moquer ou empêcher une personne aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

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 mésinformation financière ou légale.	
Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, 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.
Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.	**Attention :** Les personnes aînées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit 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 toucher la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

Maltraitance organisationnelle Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes aînées.	
Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes aînées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.	**Indices :** Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique – psychologique – social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.
Négligence : Offre de soins ou 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.	**Attention :** La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes aînées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes aînées.

Âgisme Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.	
Violence : Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou à certains services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.	**Indices :** Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.
Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.	**Attention :** Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes aînées. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Violation des droits Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.	
Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.	**Indices :** Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc.
Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, 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. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

5. RESPONSABILITÉS

Conseil d'administration

- Adopte la politique et veille à ce qu'aucune forme de maltraitance envers les personnes hébergées ne soit tolérée dans l'établissement.

Comité de vigilance et de la qualité

- Prend connaissance des événements, des interventions qui ont été effectuées et des mesures mises en place.
- Assure auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations en lien avec la qualité des soins et des services à la clientèle.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des personnes hébergées et de l'examen et du traitement diligent de leurs plaintes. Le CLPQS est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

À cette fin, elle exerce plusieurs fonctions dont les suivantes[11] :

- Applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des personnes hébergées ;
- Recommande, au besoin, au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure ;
- Assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement ;

[11] Loi sur les services de santé et les services sociaux s-4,2, art 33

- Diffuse l'information sur les droits et les obligations des personnes hébergées et sur le code d'éthique afin d'en améliorer la connaissance ;
- Effectue la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure ;
- Prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à la personne hébergée qui le requiert, pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte ;
- Informe la personne hébergée de la possibilité pour elle d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié ;
- Fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2 ;
- Examine avec diligence, à la réception, toute plainte d'une personne hébergée ;
- Saisit la direction concernée en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu. Elle peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions ;
- Informe la personne hébergée, au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, des conclusions motivées auxquelles elle en est arrivée, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement, et indique les modalités du recours que la personne hébergée peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ;
- Communique ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction concernée ;
- Intervient, de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne hébergée ou d'un groupe de personnes hébergées ne sont pas respectés. Elle fait alors un rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction concernée et peut recommander toute mesure visant la satisfaction des personnes hébergées et le respect de leurs droits;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par elle en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers ;
- Dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'elle recommande pour améliorer la satisfaction des personnes hébergées et favoriser le respect de leurs droits ;
- Effectue la reddition de compte qui prévoit, dans son bilan d'activité adressé à l'établissement, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements reçus concernant des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement ;
- A la responsabilité du traitement des signalements effectués dans le cadre de la *Politique de lutte contre la maltraitance*, adoptée en vertu de la Loi L-6.3 et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci ;
- Prend, dans le cadre de cette fonction, toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer de la préservation de la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Elle peut,

toutefois, communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné *(Article 10 de la Loi L-6.3).*

- Recueille dans un cas de signalement de maltraitance, les informations du signalement et s'assure que les équipes cliniques ont mis les moyens en place pour faire cesser la maltraitance.
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné. [12]

Direction générale

- Désigne la directrice des soins et des services cliniques responsable de la mise en œuvre et de l'application de la présente politique ;
- Établit des stratégies pour assurer la confidentialité des personnes qui effectuent un signalement ;
- S'assure que l'établissement met en place une politique et les moyens pour prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance ;
- Fait adopter la politique de l'établissement dans les délais prévus par la loi ;
- Veille à ce que l'établissement respecte son devoir de mettre à disposition du public, un exemplaire de sa politique, notamment à l'accueil de l'établissement, d'afficher sa politique à la vue de tous et de la diffuser sur le site Internet ;
- S'assure que l'établissement, par tout autre moyen qu'il détermine, fait connaître sa politique à l'ensemble des personnes œuvrant pour l'établissement, aux personnes hébergées et à leurs proches et aux partenaires de la prestation de soins et services ;
- Reçoit toutes les recommandations en lien avec la qualité des soins et des services à la clientèle ;
- Dépose ces recommandations au comité de vigilance et de la qualité ;
- Révise la politique « Prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes hébergées, les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité » tous les ~~trois~~ **cinq** ans.

Direction des soins et services cliniques (DSSC)

- S'assure de l'application de la présente politique et de sa procédure ;
- Diffuse la présente politique à toute personne œuvrant dans l'établissement ainsi qu'aux personnes hébergées et à leurs proches ;
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant portant sur « La lutte contre la maltraitance des personnes hébergées », en collaboration avec la Direction des ressources humaines (DRH) et la Direction de l'établissement (Annexe 7) ;
- S'assure de la gestion adéquate des situations de maltraitance ;

[12] Loi sur les services de santé et les services sociaux s-4,2, art 33.1

- S'assure que les procédures pour la collecte d'information concernant les signalements et les références aux instances concernées sont claires et connues par toutes les personnes œuvrant pour l'établissement ;
- Établit et applique des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui signalent une situation de maltraitance : Par exemple : (rencontre à l'extérieur du lieu de travail, en dehors des heures de travail ou dans un bureau non identifiable dont la porte peut se fermer, etc.) ;
- Développe et applique, en collaboration avec la Direction des ressources humaines (DRH), un plan de sensibilisation et de formation par rapport à la maltraitance, lequel plan s'adressera à toute personne œuvrant dans l'établissement ;
- Reçoit du gestionnaire, lorsqu'il en est avisé, le rapport de toute situation de signalement de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée ainsi que les mesures correctives prises ;
- Soutient le gestionnaire dans les démarches correctives, conjointement avec la Direction des ressources humaines et la conseillère-cadre en Gestion des risques, Gestion de la qualité et Milieu de vie ;
- Avise le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voie de fait, etc.) ;
- Avise l'ordre professionnel auquel appartient le membre du personnel maltraitant, lorsque cela est requis par la situation ;
- S'assure que le personnel sous sa responsabilité connaît et respecte les bonnes pratiques recommandées par les ordres professionnels concernés ou les codes de professions ;
- Organise les activités de prévention, de sensibilisation et de formation à la maltraitance ainsi que des activités de promotion de bientraitance.

La conseillère cadre : Gestion des risques, qualité et approche milieu de vie

- Adapte la politique-cadre du MSSS aux réalités locales des deux CHSLD ;
- Rédige et révise la présente politique et fait les modifications pour remédier aux difficultés reliées à la mise en œuvre et à l'amélioration de la procédure et des pratiques ;
- Élabore, en collaboration avec les directions responsables, un plan de communication pour diffusion de la politique et procédure;
- Reçoit du gestionnaire, lorsqu'il en est avisé, le rapport de tout signalement de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée ainsi que les mesures correctives prises ;
- Reçoit du gestionnaire le formulaire de vérification des faits (Annexe 12) ;
- Déclenche pour toute situation de maltraitance avérée, un événement sentinelle.

Direction des ressources humaines (DRH)

- Élabore et met en œuvre, en collaboration avec la DSSC et la Direction de l'établissement, un plan de formation et sensibilisation à la maltraitance ainsi et que des activités de promotion supportant la compréhension de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant pour l'établissement. Ce plan de formation comprend :
  -Les personnes à former et selon quelles priorités ;
  -Une formation en lien avec la compréhension et l'application de la politique et procédure ;
  -Les informations pour accéder aux formations disponibles sur ENA ;
  -Un calendrier de formation ;
  -Des rappels périodiques (Annexe 9).

- Assure, en collaboration avec la DSSC, la planification de formations concernant l'identification, le signalement et la gestion des situations de maltraitance ;
- S'assure que les activités d'accueil des nouveaux membres du personnel et d'appréciation de la contribution reposent sur les valeurs véhiculées par l'établissement ;
- S'assure de la collaboration des instances syndicales ;
- Collabore à l'enquête concernant une plainte ou un signalement impliquant une personne travaillant ou intervenant dans l'établissement ;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant (Annexe 4) ;
- Fait la vérification des antécédents judiciaires de toute personne travaillant dans l'établissement ;
- Réfère le personnel concerné au programme d'aide aux employés et à leur famille, au besoin.

Gestionnaire

- Doit être vigilant afin d'identifier les situations potentielles de maltraitance de la part de membres du personnel envers les personnes hébergées.
- Informe directement et sans délais, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement, lorsqu'il est témoin ou si on lui rapporte une situation de maltraitance.

  Dans les cas où la personne hébergée est blessée par une autre personne hébergée (E1 et +) sur l'échelle de gravité des incidents et accidents survenus dans la prestation de soins et de services, le gestionnaire transmet l'information au CLPQS en précisant le numéro de dossier de la personne hébergée maltraitante et les mesures mises en place pour éviter une récidive ;
- Signale toute situation de maltraitance concernant une personne aînée, une personne majeure en situation de vulnérabilité, proche aidant ou visiteur, à la Ligne aide maltraitance adultes aînés en respectant les règles usuelles de confidentialité ;
- Informe la DSSC, la conseillère cadre : Gestion des risques, qualité et approche milieu de vie et la conseillère en relations de travail (selon le cas) de toute situation de maltraitance ;
- Transmet l'information relative à la présente politique au personnel sous sa responsabilité ;
- S'assure de la collaboration du personnel et des équipes cliniques lors du déroulement de l'enquête et de la collecte d'informations ;
- S'assure de l'application et du respect de la présente politique dans les secteurs d'activités sous sa responsabilité ;
- Intervient dès qu'il est informé ou témoin d'une situation de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée afin d'y mettre fin rapidement, en appliquant la procédure établie ;
- Soutient la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée en respectant les règles usuelles de confidentialité ;
- Informe la personne hébergée ou son représentant qu'il peut porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et qu'il peut être assisté pour le faire ;
- Fait la promotion d'un environnement de travail sain, empreint des valeurs du code d'éthique ainsi que de la philosophie d'intervention de l'organisation.

Travailleur social

Considérant que la maltraitance s'inscrit dans une dynamique relationnelle et que les caractéristiques de l'entourage et de la personne maltraitante ont des répercussions dans l'apparition d'une situation de maltraitance, il est important de tenir compte des facteurs de risque et de vulnérabilité des personnes hébergées.[13]

Le travailleur social doit :

- Repérer les facteurs de risques et de vulnérabilité des personnes hébergées dès leur admission ;
- Valider les indices, estimer la dangerosité de chaque situation et mettre en place un plan d'intervention et de surveillance, le cas échéant ;
- Repérer et dépister les situations de maltraitance potentielles ;
- Signaler et documenter au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement toute situation présumée de maltraitance ;
- Assurer le suivi en équipe interdisciplinaire en partenariat avec la personne hébergée et ses proches. Cette rencontre est l'occasion privilégiée de définir le type d'échanges et de liens que la personne hébergée et ses proches veulent développer ou préserver au sein de l'organisation ;
- Rencontrer et offrir du soutien aux personnes victimes de maltraitance et les référer aux ressources externes appropriées.

Représentant syndical

- S'assure du respect de la politique par ses membres ;
- Informe et soutient ses membres relativement à l'application de cette politique ;
- Collabore avec le gestionnaire, s'il y a lieu, au traitement d'une enquête relativement à un signalement de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation, et facilite l'implantation de mesures correctives ;
- Offre de l'information et du soutien lorsqu'un de ses membres est soupçonné de maltraitance.

Médecin examinateur (CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal)

- À partir des informations transmises par le CLPQS, applique la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien ;
- S'adresse au Collège des médecins lorsque la plainte est de nature disciplinaire ;
- Informe le médecin, le dentiste ou le pharmacien de l'établissement, visé par la plainte, ainsi que le plaignant et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, de la démarche qu'il entreprend ;
- Informe le plaignant et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services si la plainte est rejetée, car jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Si le plaignant ne reçoit aucune nouvelle dans les 45 jours suivant le transfert de la plainte au médecin examinateur, il peut considérer que la réponse est négative et qu'il a la possibilité de faire appel au comité de révision.

[13] MSSS.2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p 2.

Comité des usagers

- Défend les droits et les intérêts collectifs des personnes hébergées ou, à la demande d'une personne hébergée, ses droits et ses intérêts, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente ;
- Renseigne sur les ressources disponibles et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment sur la possibilité de présenter une plainte au CLPQS ;
- Informe, accompagne et assiste une personne hébergée qui croit être victime de maltraitance (ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet ;
- Contribue à faire connaître, auprès des personnes hébergées, la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement.

Membres du personnel

- Prennent connaissance de la présente politique ;
- Appliquent la politique et collaborent, le cas échéant, au traitement du signalement d'une situation de maltraitance et de l'enquête qui en découle ;
- Adoptent une conduite personnelle respectant les valeurs de l'établissement ;
- Ont un comportement bientraitant envers les personnes hébergées ;
- Sont attentifs aux indices de maltraitance ;
- Signalent toute situation de maltraitance directement et sans délai au CLPQS.

6. LE PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)[14]

Face à une situation de maltraitance complexe, l'établissement peut faire appel à différents partenaires qui ont signé une entente ensemble pour face à ces situations :

- ✓ Un intervenant psychosocial du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal ;
- ✓ La Sûreté du Québec et les corps de police municipaux ;
- ✓ Le Directeur des poursuites criminelles et pénales ;
- ✓ Le Curateur public du Québec ;
- ✓ La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ;
- ✓ L'Autorité des marchés financiers.

Qu'est-ce qu'un PIC ?

Un PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et de la protection des personnes. Le PIC vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale).

[14] Israel, S, Dubé, A.-S. Couture, M., Berintan. 2023. Tous concernés : outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p.40.

Qui est visé par le PIC ?

Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). L'article 17 de la Loi sert à couvrir les situations non ciblées par la politique de lutte contre la maltraitance sans pour autant exclure les personnes suivies par le RSSS.

Qui coordonne le PIC ?

Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, qui sont établis dans les établissements publics du RSSS, coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC.

Quand recourir au PIC ?

Lorsque les critères suivants sont remplis :

1) Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi;
2) La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement;
3) L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.
4)

Vers qui se référer ?

L'établissement doit faire le signalement à la Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA) qui fera le suivi avec le PIC. **Ligne aide maltraitance adultes aînés | 1-888-489-ABUS (2287)**

7. CONSENTEMENT

Le consentement de la personne hébergée doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service, à moins qu'il y ait urgence.

Si la personne hébergée est inapte à donner ou à refuser son consentement à des soins, une personne autorisée par la loi ou par un mandat homologué, donné en prévision de son inaptitude, donne un consentement substitut.

Selon les circonstances, la personne hébergée ou son représentant doivent être impliqués à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance. De plus, si dans la situation de maltraitance, des soins ou des services sont requis par la personne hébergée, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins doivent être respectées.[15]

Pour toute référence à la LAMAA, l'établissement doit demander le consentement de la personne aînée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

[15] CIUSSS l'Est-de-l'Île-de-Montréal. 2018. Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p 9.

8. CONFIDENTIALITÉ

L'établissement s'assure de l'application des règles usuelles de confidentialité. Lors d'une référence à la LAMAA, les mêmes règles s'appliquent ainsi que dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à des tiers.

Le CLPQS est responsable de la préservation de la confidentialité de la personne qui effectue un signalement, sauf avec son consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné.

9. MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement (Loi L-6.3, art. 22.2).

Il est également 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 (Loi L-6.3, art. 22.2).

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, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident (Loi L-6.3, art. 22.2).

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 (Loi L-6.3, art. 22.3).

10. SANCTIONS DISCIPLINAIRES, ADMINISTRATIVES ET PÉNALES

Des sanctions administratives ou disciplinaires sont appliquées envers le personnel de l'établissement devant un constat de maltraitance ou en cas de manquement à des obligations légales ou professionnelles (Annexe 4).

Des sanctions pénales ont été ajoutées à la loi afin de renforcer également l'importance des signalements et décourager les actes de maltraitance à l'encontre des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

- ✓ Manquer à son obligation de signaler un cas de maltraitance (pers. physique : 2 500 $ à 25 000 $) (L-6.3, art. 21) ;
- ✓ Menacer ou intimider une personne ou tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne (pers. physique : 2 000 $ à 20 000 $ / autre : 10 000 $ à 250 000 $) (L-6.3, art. 22.2) ;
- ✓ Entraver ou tenter d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur (pers. physique 5 000 $ à 50 000 $ / autre 15 000 $ à 150 000 $) (L-6.3, art. 22.8) ;
- ✓ Commettre un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement de soins de longue durée, en résidence privée pour aînés, en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial sur ces lieux ou en déplacement ou envers une personne à domicile (pers. physique : 5 000 $ à 125 000 $ / autre : 10 000 $ à 250 000 $) (L-6.3, art. 21.1) ;

- ✓ Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement (pers. physique : 5 000 $ à 125 000 $ / autre : 10 000 $ à 250 000 $) (L-6.3, art. 21.1).

Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat), les personnes hébergées et leurs proches, les visiteurs et les partenaires de la prestation de soins et services peuvent déposer une demande pour que des sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance soient imposées à quelqu'un, notamment dans les situations suivantes :

- ✓ La personne estime être une personne maltraitée ;
- ✓ La personne estime qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée ;
- ✓ La personne croit qu'une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance ;
- ✓ La personne vit des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance que vous avez dénoncée, que vous souhaitez dénoncer ou dont vous avez été témoin.

Le processus pour une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi est indiqué via ce lien Internet:

Demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux

11. MESURES DE SOUTIEN DISPONIBLES POUR AIDER UNE PERSONNE À FORMULER UNE PLAINTE OU À EFFECTUER UN SIGNALEMENT POUR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

- L'établissement diffuse les ressources disponibles pour formuler une plainte ou effectuer un signalement (RESSOURCES- Section 13 de la politique) ;
- Un dépliant de sensibilisation à la maltraitance est disponible dans les présentoirs de l'établissement. Ce dépliant recense les ressources de soutien disponibles pour aider une personne désirant porter plainte ou signaler un cas de maltraitance et indique les coordonnées pour les rejoindre ;
- La DSSC offre du soutien à toutes les parties impliquées (résident maltraité, personne maltraitante, personne qui signale, témoins, proches, etc.) dans une situation de maltraitance depuis le signalement, pendant l'enquête, à toutes les étapes de l'intervention et après que celle-ci ait pris fin. Le soutien est offert par une personne perçue comme étant aidante et qui n'est pas en conflit d'intérêts par rapport à la situation ;
- En tout temps, le résident maltraité, ses proches et/ou son représentant légal si celui-ci a été déclaré inapte peuvent se tourner vers le comité des usagers ;
- Les chefs d'unités et les gestionnaires offrent du soutien aux personnes qui souhaitent porter plainte ou signaler une situation de maltraitance par différents moyens :

- ✓ Remise du dépliant sur la maltraitance avec les coordonnées de la Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA).
- ✓ Remise du dépliant sur la procédure pour porter plainte avec les coordonnées de le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).
- ✓ Référence au comité des usagers.
- ✓ Information sur le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP). Le CAAP est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé pour assister les personnes et les accompagner, sur demande, dans une démarche de plainte. Les services sont gratuits.

- Suivi psychosocial par les travailleurs sociaux et référence à des services externes, au besoin ;
- Pour le personnel touché par un événement de maltraitance, référence au programme d'aide aux employés (PAE).

12. MESURES POUR PRÉVENIR LA MALTRAITANCE DES PERSONNES HÉBERGÉES[16]

L'établissement travaille en continu au maintien et au renforcement d'une culture de bientraitance, notamment par la promotion de ses principes, ses valeurs et de son approche milieu de vie.

- ✓ L'établissement a mis en place un comité de bientraitance par le biais du projet AUBE (activités uniques de bientraitance des équipes). Ce comité a pour but d'instaurer une culture de bientraitance dans l'établissement. Le comité est responsable de la diffusion, la promotion et la mise en application de la nouvelle politique de lutte contre la maltraitance.
- ✓ Différentes affiches de sensibilisation du MSSS sont installées dans l'établissement ainsi que celles indiquant les coordonnées de du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
- ✓ Plusieurs dépliants du MSSS résumant les éléments essentiels de cette politique se retrouvent dans la pochette d'accueil destinée aux nouvelles personnes hébergées ainsi que dans les présentoirs de l'établissement ;
- ✓ Un dépliant interne : *Prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes hébergées*' est intégré à la pochette d'accueil d'une nouvelle personne hébergée. Ce dépliant est également distribué à tout nouveau membre du personnel et disponible dans les présentoirs de l'établissement ;
- ✓ Des kiosques d'information sont tenus de manière régulière ;
- ✓ La journée mondiale de prévention de la maltraitance est soulignée chaque année par diverses activités.

La Direction des ressources humaines de l'établissement a mis en place et monitore un plan de formation complet visant la prévention et la sensibilisation à la maltraitance (Annexe 9).

13. RESSOURCES

Le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance

Le Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance est une porte d'entrée unique pour toute personne concernée par une situation de maltraitance (intervenants ou citoyens) (L-6.3, art. 17).

[16] Article 2, paragraphe 5 de la Loi L-6.3

Il a pour fonctions de :

- ✓ Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien - offrir une écoute active - évaluer la situation décrite et son niveau de risque ;
- ✓ Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles - référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné ;
- ✓ Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Ces fonctions sont assurées par la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) dont le mandat est désormais élargi aux personnes majeures en situation de vulnérabilité.

La LAAA se nomme depuis le 1er avril 2023, la Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA)| 1-888-489-ABUS (2287)-https://www.aideabusaines.ca/

La LAMAA est une ligne provinciale d'écoute et de référence spécialisée en maltraitance envers les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui offre des services au grand public et aux professionnels (Annexe 8).

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île de-Montréal

En téléchargeant le formulaire sur le site internet du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal dans la section : À propos-Comités des usagers et résidents-Plaintes et insatisfactions-Services rendus

Ou en obtenant le formulaire de signalement/plainte disponible dans les présentoirs situés au rez-de-chaussée et sur les unités de l'établissement.

Le formulaire doit être envoyé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS l'Est-de-l 'Île-de-Montréal

Téléphone : 1-877-343-3003

Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boulevard de l'Assomption

Montréal (Québec) H1T 2M4

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Île de Montréal (CAAP)

Numéro de téléphone : 514 861-5998

Courriel : Info@caapidm.ca

Adresse : 4 900 rue Jean-Talon Ouest, bureau 210, Montréal (Québec) H4P 1W9

Curateur public du Québec

1 844 LECURATEUR (532-8728) https://www.curateur.gouv.qc.ca/

Intervient si le résident maltraité est déclaré inapte (sous un régime de protection) ou en voie de l'être.

Le comité des usagers de Providence Notre-Dame de Lourdes

Téléphone : 514 527-4595, poste 391

Courriel **:** comitedesusagerspndl@gmail.com

Le service de police de la Ville de Montréal

Secteur Hochelaga-Maisonneuve : 514 280-0123

Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) https://rpcu.qc.ca/

Le RPCU défend les intérêts des usagers du RSSS en soutenant le comité des usagers et de résidents. Il offre des séances de sensibilisation (formation et conférences) pour lutter contre la maltraitance envers les aînés.

Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800 - Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744 - Télécopieur : 514 439-1658
Adresse courriel : info@rpcu.qc.ca – Site internet : www.rpcu.qc.ca

Info-Social │8-1-1

Ligne provinciale d'intervention psychosociale et de référence, offrant notamment un service de réponse rapide en situation de crise et un service d'intervention dans le milieu, si besoin est.

L'Appui │1 855-8-LAPPUI (852-7784)

Service de soutien pour les proches aidants, offrant notamment du soutien psychosocial téléphonique, de l'information, de la formation et du répit.

Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux

514 287-1106

Conseil pour la protection des malades (CPM)

Tél : 514 861-5922- Courriel info@cpm.qc.ca https://cpm.qc.ca/en/home/

Le CPM défend les intérêts des usagers à qui il offre un service-conseil téléphonique. Il représente les usagers au sein des équipes d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée. Il conseille également les comités des usagers.

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Tel : 1 866 532-2822-Montréal :514 529-5252 https://cavac.qc.ca/

Service de soutien professionnel gratuit et confidentiel qui vient en aide aux personnes ayant été victimes d'actes criminels, afin qu'elles puissent en surmonter les conséquences.

Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALAC)

Tel : 514 529-5252-Courriel info@rqcalacs.qc.ca : http://www.rqcalacs.qc.ca/

Organisme féministe qui lutte contre les agressions à caractère sexuel et offre du soutien aux victimes en portant une attention particulière aux femmes provenant de groupes marginalisés (aînées, issues des Premières Nations, de communautés ethnoculturelles, de communautés lesbiennes, gays, bisexuelles et transgenres (LGBT), ou atteintes d'un handicap physique et/ou intellectuel, etc.).

EN CAS D'URGENCE : 911

14. DIFFUSION DE LA POLITIQUE

L'établissement a l'obligation de diffuser la politique auprès de tous les groupes de personnes identifiées par la loi (RLQ-Chapitre L-6.3).

Les groupes de personnes identifiés dans la Loi sont : (Israel, S, Dubé et al. : 2023)

- ✓ Les usagers visés par la politique ;
- ✓ Les membres significatifs de leur famille ;
- ✓ Les personnes oeuvrant pour l'établissement ;
- ✓ Les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ;
- ✓ Les groupes de professionnels ;
- ✓ Les organismes communautaires ;
- ✓ Les entreprises d'économie sociale ;
- ✓ Les ressources privées et les intervenants des autres secteurs d'activité.

La direction générale de l'établissement est responsable de réaliser un plan de communication afin de faire connaître cette politique aux groupes ciblés par la Loi. Voici quelques exemples de moyens de diffusion mis en place :

- Publication de la politique sur le site Internet de l'établissement ;
- Mis à disposition du public d'un exemplaire de la politique, notamment à l'accueil de l'établissement ;
- Diffusion de la politique à l'ensemble du personnel : par courriel et sur les postes informatiques de l'ensemble du personnel. Un exemplaire est remis à tout nouveau membre du personnel et tout bénévole ;
- Envoi par courriel de la politique à l'ensemble des parties prenantes :
  - ✓ Personnes hébergées et leurs proches;
  - ✓ L'ensemble des personnes œuvrant pour l'établissement (employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat);
  - ✓ Le comité des usagers;
  - ✓ Les visiteurs;
  - ✓ Les partenaires externes de la prestation des soins et services (responsables de stages, propriétaires d'agence de placement et professionnels sous contrat).
- Diffusion annuelle de la politique à tout le personnel lors de la journée de lutte contre la maltraitance ;
- Diffusion des outils fournis par le MSSS visant à faire connaître la politique auprès des différents groupes ;

  Feuillet : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/ document-002345

  Affiche : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/ document-002347

Les outils de promotion et de diffusion de la politique de lutte contre la maltraitance ont été mis à jour et sont disponibles pour faire des commandes dans la section Publications du site internet du ministère de la Santé et des Services sociaux (https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss)

- Ici, la maltraitance, c'est NON - feuillet
- Ici, la maltraitance c'est NON (affiche)
- La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir (dépliant)
- 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)

15.RÉVISION DE LA POLITIQUE

La première révision de cette politique, mise en vigueur au mois de mars 2018 à la suite du projet de Loi 115, a été faite le 31 mai 2021. Elle a été actualisée au mois de juin 2023 et soumise au ministre de la Santé et des Services sociaux le 27 septembre 2023.

Une fois approuvée, et selon l'article 7 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, la politique sera révisée au plus tard tous les cinq ans ou avant si le ministre en détermine autrement (L6.3, art. 7).

PROCÉDURE

Malgré la présence d'activités de sensibilisation, de promotion et de prévention à la maltraitance, une situation de maltraitance pourrait arriver. Il y a cinq éléments-clés pour assurer la gestion des situations de maltraitance :[17]

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

1. Identification des situations potentielles de maltraitance

L'identification des situations potentielles de maltraitance envers les personnes hébergées, les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité est la responsabilité de toutes et tous. L'identification inclut le repérage, la détection et le dépistage.[18]

- ✓ **Repérage** : Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier. L'ensemble du personnel, les intervenants psychosociaux, les personnes hébergées, les familles, les proches aidants, etc. peuvent faire du repérage.
- ✓ **Détection** : Démarche effectuée par un intervenant, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque ou d'indices de maltraitance.
- ✓ **Dépistage** : Démarche systématique d'identification appliquée à une population, effectuée par un intervenant à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque ou d'indices de maltraitance.

L'établissement fournit l'information, les outils et le soutien nécessaires pour promouvoir le repérage, la détection ou le dépistage des situations potentielles de maltraitance (annexes 5, 6 et 9)

- Toute personne ayant été sensibilisée est à l'affût de tout indice de maltraitance chez une personne hébergée, un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité et le signale immédiatement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ;
- Le personnel clinique ayant été formé identifie des facteurs de risque et des indices de maltraitance chez une personne hébergée lors d'évaluations médicales, physiques, psychologiques et sociales ;
- Le rôle du travailleur social de l'établissement est au cœur de cette démarche, notamment par la documentation et l'analyse des indices ou des facteurs de risques de maltraitance dès l'admission de la personne hébergée ;
- Le personnel clinique consigne toute information relative au dépistage.

[17] CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. 2019. Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p.7.
[18] CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. 2019. Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p.8

2. Modalité pour effectuer une plainte ou un signalement

2.1 La procédure pour porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Les plaintes des usagers au CLPQS ayant pour motif la maltraitance sont traitées selon la procédure d'examen des plaintes qui découle de la LSSSS.

Le formulaire pour porter plainte et le dépliant explicatif de la démarche sont disponibles dans un présentoir sur chaque unité de soins et à l'accueil de l'établissement. Ce dépliant est également remis à la personne hébergée et ses proches au moment de son admission (pochette d'accueil).

Depuis le 1er juin 2021, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux sont responsables du traitement des plaintes des usagers des établissements publics et privés.

Sur réception d'une plainte, le CLPQS :

- ✓ Enregistre la date de réception de la plainte;
- ✓ Procède à l'ouverture du dossier;
- ✓ Envoie un avis de réception à l'usager.

Cet avis de réception doit indiquer :

- ✓ La date de réception de la plainte;
- ✓ La date du transfert au médecin examinateur si la plainte concerne un médecin, dentiste, ou pharmacien;
- ✓ Les coordonnées de l'organisme communautaire d'assistance de la région où réside la personne hébergée Le délai de 45 jours pour examiner la plainte, et ce, à compter de la date de réception ou du transfert au médecin examinateur;
- ✓ La mention que, l'omission par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de communiquer les conclusions de l'examen dans le délai de 45 jours, donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou si cette omission est celle du médecin examinateur l'ouverture au recours auprès du comité de révision;

La personne hébergée (ou ses proches) qui est en désaccord avec les conclusions transmises par le commissaire local ou qui n'a pas reçu une telle conclusion dans les 45 jours suivant la date de la réception de sa plainte ou dont la plainte n'a pas été accueillie ou examinée peut adresser un recours au Protecteur du citoyen.

En cas d'insatisfaction, les recours possibles par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS sont disponibles au lien suivant : https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4207)

En tout temps, le personnel doit informer la personne hébergée et ses proches de la procédure pour porter plainte, leur remettre un formulaire s'ils le désirent et leur offrir assistance afin d'avoir accès rapidement aux services de la CLPQS (Annexe 10).

Le personnel peut également orienter le résident vers d'autres ressources qui pourront le soutenir comme le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) ou encore le comité des usagers (section 13-RESSOURCES de la présente politique).

2.2 Quand signaler une situation de maltraitance et à qui

Quiconque est victime ou témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit signaler cette situation directement et sans délais auprès du commissaire local aux plantes et à la qualité des services.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Téléphone : 1-877-343-3003

Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boulevard de l'Assomption

Montréal (Québec) H1T 2M4

Obligation de signaler les cas de maltraitance

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26), qui dans le cadre de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas, pour les personnes 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. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance, article 21, paragraphes 1 à 5).[19]

Cette obligation s'adresse également aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat ou au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas (L-6.3, art. 21).

Ces signalements peuvent être d'ordre potentiel ou réel. C'est l'enquête qui en déterminera la gravité. Le consentement est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.

[19] Les personnes visées par les alinéas 2 et 5 sont moins touchées par la présente politique

Les personnes à qui effectuer un signalement

Le signalement est effectué directement et sans délai auprès du :

1) Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement ou un corps de police, selon le cas.

2.3 Procédure de signalement au regard d'une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance d'une personne hébergée, aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Le traitement d'un signalement s'effectue **sans délai** afin d'intervenir rapidement et faire cesser la situation de maltraitance à l'égard d'une personne hébergée et éviter une aggravation de la situation. Un algorithme est disponible (Annexe 1) pour synthétiser le cheminement d'un signalement.

- La personne travaillant pour l'établissement, témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle, ou celle qui reçoit une information provenant d'une personne hébergée, d'un de ses proches ou la personne hébergée elle-même qui vit une situation de maltraitance, en avise le plus rapidement possible le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Téléphone : 1-877-343-3003
Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Si le signalement concerne les actions d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, le signalement pourrait être orienté vers le médecin examinateur du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).

Si le signalement à la CLPQS implique aussi une infraction de nature criminelle, la personne témoin doit contacter le corps de police concerné.

- Une personne oeuvrant pour l'établissement peut également déclarer la situation à son supérieur immédiat, à son substitut ou à un autre gestionnaire. À la suite de la déclaration de maltraitance, le gestionnaire qui reçoit le signalement doit réaliser les actions suivantes :
  - ✓ Compléter le formulaire de signalement d'une situation de maltraitance du CIUSSS de l'Est de Montréal (Annexe 11) et l'achemine immédiatement par courriel au CLPQS en mettant en cc la DSSC et la conseillère-cadre : Gestion des risques, Gestion de la qualité et Milieu de vie ;
  - ✓ Procéder au signalement à la police, si requis ;
  - ✓ Si la situation se passe sur le quart de soir, de nuit, de fins de semaine ou les jours fériés), informer par téléphone le directeur de garde.

Pour un signalement concernant un employé de l'établissement, le gestionnaire doit aviser en plus des personnes citées dans le paragraphe précédent, la direction des ressources humaines, notamment le conseiller en relations de travail.

De plus, le responsable des bénévoles, le directeur d'école ou l'employeur d'un professionnel sous contrat pourront aussi être informés selon la personne présumée maltraitante en cause.

Le gestionnaire prend rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de la personne hébergée présumée maltraitée.

- La personne, témoin d'une situation de maltraitance ou celle qui reçoit une information d'une situation d'abus potentiel sur une personne aînée (par exemple un visiteur ou un proche aidant) ou un adulte en situation de vulnérabilité doit aviser **directement et sans délai** la LAMAA en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en demandant le consentement de la personne.

  Ligne aide maltraitance adultes aînés | 1-888-489-ABUS (2287)

3 **Vérification des faits par une enquête interne**

Le chef d'unités concerné :

- Procède avec diligence à la vérification des faits. Un aide-mémoire en Annexe 3 est mis à la disposition du gestionnaire pour en faciliter le suivi ;
- Rassure la personne hébergée et/ou son représentant sur le fait que la situation est prise en charge ;
- Propose des mesures de soutien pour aider la personne à formuler une plainte. Se référer au point 11 de la présente politique : *Mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement pour les situations de maltraitance* ;
- S'assure que l'état de santé et les comportements de la personne hébergée soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit documenté au dossier de la personne hébergée ;
- Collecte et conserve tout élément de preuves, équipement ou matériel pouvant faciliter la suite des démarches ;
- Informe la personne qui a fait le signalement du délai que peut prendre l'enquête. Le délai de traitement doit être modulé selon la gravité de la situation. Il rassure la personne en ce qui concerne le traitement confidentiel de l'événement, des renseignements relatifs à son identité, de la protection contre des mesures de représailles et l'informe qu'une immunité lui est accordée contre les poursuites, en cas de signalement de bonne foi ;
- Si l'enquête détermine que la situation de maltraitance est avérée, s'assure que l'événement est déclaré dans le rapport d'accident (AH-223-1) et qu'un événement sentinelle est déclenché ;
- Réalise une divulgation préliminaire à la personne hébergée ou son représentant selon les faits recueillis et la gravité de l'événement.

Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes :

- Suspendre sans délai toute personne travaillant ou intervenant dans l'établissement. Évaluation du risque avec une grille d'aide à la décision (Annexe 13);
- Suspendre les droits de visite d'un proche ;
- Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'une personne hébergée.

4 Évaluation de la capacité et des besoins de la personne maltraitée, actions et suivis de la situation de maltraitance

Les situations de maltraitance peuvent avoir des impacts négatifs sur le bien-être physique, psychologique et matériel d'une personne.

Le chef d'unités :

- Évalue les besoins psychosociaux, médicaux et les capacités fonctionnelles de la personne hébergée maltraitée; son aptitude à gérer ses biens ou sa personne ; son besoin de représentation ou de protection légale; son besoin de services de ressources spécialisées.[20]

  Exemples de ressources qui peuvent être considérées lors de l'évaluation :

  - Sur le plan médical : médecin, infirmier, spécialiste en réadaptation, etc. ;
  - Sur le plan psychosocial : travailleur social, intervenant psychosocial ;
  - Sur le plan légal : avocat, policier, Protecteur du citoyen, notaire, curateur public, etc.;
  - Sur le plan financier : institution bancaire, comptable, etc.
- Documente l'évaluation à partir des procédures établies et instaure des échéanciers pour les réévaluations ;
- Offre du soutien ou de l'aide psychologique à la personne hébergée maltraitée et à ses proches. Le chef d'unité réfère au besoin au travailleur social de l'établissement. Le travailleur social fera le lien avec les ressources externes appropriées ;
- Le gestionnaire concerné transmet les conclusions de l'enquête et le formulaire *Suivi du dossier au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est de Montréal* (Annexe 12) et l'achemine immédiatement par courriel au CLPQS en mettant en CC la DSSC et la conseillère-cadre : Gestion des risques, Gestion de la qualité et Milieu de vie.
- Assure le suivi auprès de la personne hébergée ou de son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place ;
- Assure le suivi auprès de la personne qui a signalé l'événement ;
- Évalue régulièrement l'efficacité des mesures mises en place.

Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne travaillant ou intervenant pour l'établissement, le gestionnaire concerné applique, dans les plus brefs délais, les mesures correctives ou disciplinaires nécessaires selon les résultats de l'enquête (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.). D'autres sanctions peuvent s'appliquer selon le contexte et l'analyse de la situation (Annexe 4).

Cette enquête est menée avec la direction des ressources humaines et la direction du service concerné. (Annexes 1 et 2).

Les renseignements suivants sont consignés au dossier de l'employé lorsque le signalement est fondé :

- Résultats de l'enquête ;
- Intentions de l'employé ;

[20] CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. 2019. Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, septembre 2019, p.13.

- Gravité des torts causés ;
- Mesures prises.

La direction concernée avise, le cas échéant et selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitante (Annexes 1 et 2).

Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un bénévole, un stagiaire ou un professionnel sous contrat, la même procédure s'applique. Le responsable des bénévoles, le moniteur de stage ainsi que l'école du stagiaire ou l'employeur du professionnel sous contrat, s'il y a lieu, en sont informés (Annexes 1 et 2).

Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne hébergée :

Le gestionnaire concerné s'assure que sont appliquées les mesures correctives nécessaires pour que le milieu de vie soit adapté et sécuritaire afin de faire cesser la maltraitance dans les plus brefs délais. Il s'assure à la fois de la sécurité de la personne hébergée maltraitée et du respect de l'intégrité et des capacités de la personne hébergée maltraitante. Il s'assure également de la sécurité des autres personnes hébergées non impliquées dans la situation de maltraitance.

Le gestionnaire avise la personne maltraitante (ses proches ou son représentant légal si celle-ci a été déclarée inapte) du tort causé à une autre personne hébergée (Annexes 1 et 2).

Dans les cas où la personne hébergée est blessée par une autre personne hébergée (E1 et +, selon échelle de gravité utilisée dans les rapports d'incidents et accidents) :

- Un rapport Ah223-1 est complété ;
- Le gestionnaire transmet l'information à la CLPQS en précisant le numéro de dossier de la personne hébergée maltraitante et les mesures mises en place pour éviter une récidive (Annexes 1 et 2).

Dans les cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un membre de la famille, un proche ou un visiteur, la possibilité de superviser, de restreindre ou d'interdire les visites, selon la gravité des actes posés et des torts causés, doit être envisagée.

- Le gestionnaire informe la personne maltraitante des torts causés ;
- En collaboration avec les travailleurs sociaux ou lors d'une rencontre interdisciplinaire spéciale, le gestionnaire établit des conditions ou une entente avec la personne maltraitante afin de corriger la situation, dans le but d'en prévenir la récidive. Le gestionnaire responsable informe la personne maltraitante des conséquences, si les conditions ne sont pas respectées (Annexes 1 et 2) ;
- Le gestionnaire documente l'intervention au dossier de la personne hébergée.

Le résultat de l'enquête est transmis :

1) Au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement;
2) À la DSSC ;
3) À la conseillère-cadre : Gestion des risques, Gestion de la qualité et Milieu de vie ;
4) À la conseillère en relation de travail.

Lorsque les prestataires de services de santé et de services sociaux et les professionnels au sens du Code des professions ont un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée, autre qu'une personne hébergée, ou encore une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance, la situation doit être signalée à la **LIGNE AIDE MALTRAITANCE ADULTES AÎNÉS | 1-888-489-ABUS (2287).**

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Israel, S, Dubé, A.-S. Couture, M., Berintan. 2023. Tous concernés : Outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité-2e édition. Centre de recherche et d'expertise en gérontologie du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal, 64 p.

Gouvernement du Québec. 2016. Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke, 612 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2004. Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD : Visites d'appréciation de la qualité des services, 174 pages.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2020. Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 42 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux 2020. Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal, 55 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2022. Mieux protéger: Résumé des modifications apportées par la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, 12 p.

Ministère de la Famille. 2017. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022, Québec, Le Ministère, 85 p.

Ministère de la Famille. 2022. Reconnaître et agir ensemble. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027, Québec, Le Ministère, 111 p.

Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux L-6.3, mis à jour le 1er janvier 2023.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).

Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4-2).

Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12).

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. 2023. Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 37 p.

CIUSSS du-Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.2019. Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, septembre 2019, 30 p.

Résidence Berthiaume Du-Tremblay. 2021, Politique de lutte contre la maltraitance envers les usagers., 13 janvier 2021, 45 p.

Centre le Cardinal INC. 2018. Contrer la maltraitance envers les résidents, juillet 2018, 29 p.

Groupe Champlain. 2023. Politique visant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 37 p.

ANNEXES

- Annexe 1 : Algorithme-Signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle.
- Annexe 2 : Algorithme-Intervention auprès de la personne maltraitante.
- Annexe 3 : Aide-mémoire pour la vérification des faits.
- Annexe 4 : Exemples de sanction pouvant être appliquées par l'établissement devant un constat de maltraitance.
- Annexe 5 : Liste des activités de prévention, de promotion, de sensibilisation et de formation pour lutter contre la maltraitance.
- Annexe 6 : Roue de la bientraitance.
- Annexe 7 : Dépliant de sensibilisation à la maltraitance.
- Annexes 8 : Affiches
    - Ici La maltraitance c'est NON
    - La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro!
    - La maltraitance ça nous concerne tous!
    - La maltraitance c'est inacceptable
    - Ligne d'aide abus Aînés
- Annexe 9 : Plan de formation sur la maltraitance.
- Annexe 10 : Formulaire pour porter plainte.
- Annexe 11 : Formulaire de signalement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est de Montréal.
- Annexe 12 : Suivi du dossier au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est de Montréal.
- Annexe 13 : Grille d'évaluation pour la suspension d'une personne salariée pour fins d'enquête.