Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité

MANDALA SANTÉ

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2026-05-29
Conformité :	☞ Politique du MSSS

NOTE : Dans cette politique, l'emploi du masculin prédomine uniquement par commodité et vise toutes les personnes.

La présente politique pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été révisée et adoptée le 1er septembre 2023 par le conseil exécutif de Mandala Santé et, comme prévu, a été soumise au MSSS, le 6 octobre 2023.

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est d'offrir aux résidents des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance qui favorisent un séjour agréable dans leur milieu de vie, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux adéquats et de qualité, tenant compte des ressources disponibles. Ces services sont offerts à des aînés qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

Les usagers du CHSLD des Patriotes sont titulaires du droit à l'inviolabilité et à l'intégrité de leur personne et doivent être traités avec respect, équité, dignité, à l'abri de toute forme de mauvais traitements, qui menacent leur sécurité et leur bien-être. Ces droits se trouvent enchâssés dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec* qui servent d'assises à la présente politique visant à protéger les résidents.

La présente politique permet à toute personne œuvrant dans cet établissement ainsi qu'à tout résident qui vivrait une situation de maltraitance, appréhendée ou réelle, et à ses proches qui en seraient témoins, de signaler cette situation. Elle vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance par ses actions de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation.

1. Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

La directrice générale est la personne responsable de s'assurer de la mise en œuvre de la présente politique (PRMOP).

Elle s'engage également, dans le respect de la loi, à promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou procédures, à prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et à mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance (*Loi visant la lutte contre la maltraitance*, article 3, paragraphe 1.1).

CHSLD des Patriotes
Madame Darline Duré
450 974-9696, poste 305
dg.patriotes@mandalasante.com

2. Objectifs de la politique

Cette politique encadre le signalement obligatoire par les prestataires de service de l'établissement qui seraient témoins d'une situation de maltraitance envers un usager. Elle permet également aux aînés et à leurs proches de signaler une situation de maltraitance.

- Assurer la sécurité, la protection, le respect et la qualité de vie de tous les aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, dans un cadre d'amélioration continue des pratiques et des services favorisant une approche de bientraitance envers les résidents.
- Favoriser la culture de la bienveillance.
- Assurer la prévention, l'identification et la prise en charge rapide de situations de maltraitance pour en diminuer l'incidence et en réduire les impacts sur les personnes concernées.
- Outiller les intervenants œuvrant au sein de l'établissement pour prévenir, identifier et intervenir systématiquement, selon des procédures établies, advenant toute situation appréhendée ou réelle de maltraitance.
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.
- Informer et outiller les personnes œuvrant dans un établissement quant à la mise en œuvre de la présente politique, à leurs obligations et à l'importance de signaler les situations de maltraitance.
- Se conformer à toutes les lois applicables ainsi qu'aux normes d'Agrément Canada relatives aux soins de longue durée.

3. Valeurs à promouvoir et à défendre

Les valeurs suivantes, mises de l'avant par l'établissement de Mandala Santé, sont à promouvoir et à défendre afin de lutter contre la maltraitance des résidents :

- la **bienveillance** envers les résidents, en recherchant le bien-être d'autrui, et pour laquelle le gouvernement a créé une loi
- l'**imputabilité** pour les gestionnaires et employés, qui confirme nos intentions de contribuer à la mission de l'organisation et de réaliser nos projets d'amélioration, tout en rehaussant le niveau de compétences organisationnelles
- l'**engagement** de nos employés à faire la différence dans la vie des résidents et à viser la qualité des services et des soins offerts
- la **collaboration**, qui rend nos équipes plus fortes et conscientes, pour une compréhension commune des enjeux et l'atteinte de notre objectif commun
- l'**ouverture** à tous, avec laquelle nous accueillons la diversité et l'inclusion.

Plusieurs politiques visant à contrer les situations d'abus dans les milieux de vie pour aînés ont été déployées par les gouvernements qui se sont succédé au cours des dernières années. Pour Mandala Santé, la **bienveillance** est une valeur importante et pour laquelle nous agissons rapidement dès qu'une situation est dénoncée. Le comité des usagers collabore avec la direction, afin de promouvoir cette valeur.

Notre jeune équipe est fréquemment à la recherche de nouvelles idées pour animer le milieu de vie et faire les choses différemment, tout en respectant ce que le résident souhaite. Cette approche de « penser à l'extérieur de la boîte » nous aide à promouvoir l'engagement et à nous distinguer.

4. Définitions

Antécédents judiciaires
Toute condamnation pour une infraction ou un acte criminel commis au Canada ou à l'étranger, sauf si une suspension du casier judiciaire (pardon) a été obtenue; de même que toute accusation encore pendante pour une infraction ou un acte criminel commis au Canada ou à l'étranger.

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 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.

Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)
Un CHSLD est un milieu de vie adapté aux personnes âgées dont la condition requiert une surveillance constante, des soins spécialisés et dont le maintien à domicile est devenu impossible et non sécuritaire. Le CHLSD assure le suivi médical sur place, la gestion des médicaments, les soins d'hygiène, les soins spécialisés (ergothérapie, physiothérapie, etc.) et propose à ses résidents plusieurs activités et loisirs. Un CHSLD procure un mode de vie sain et une ambiance familiale rassurante.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)
Le commissaire est responsable du respect et de la promotion des droits des résidents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes. Il est nommé par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), selon le cas, de la région où se trouve l'établissement. Il agit de façon indépendante des structures administratives et le commissaire n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement.

Comportements bientraitants
Les comportements associés à la bientraitance sont notamment :

- la reconnaissance de l'autre
- des relations interpersonnelles basées sur le respect et l'acceptation de la singularité de l'autre
- la sollicitude et la bienveillance avec lesquelles prendre soin, de façon soutenue
- l'accompagnement, dans un souci de favoriser l'autonomie de l'autre
- l'empathie
- la congruence entre la pensée et les gestes des personnes
- le regard positif et inconditionnel qui permet d'accueillir l'autre, sans jugement.

Établissement (CHSLD)
Le lieu de résidence et le milieu de vie des résidents du CHSLD des Patriotes.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

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. » (*Loi visant à lutter contre la maltraitance*, article 2, paragraphe 3)

Personne en situation de vulnérabilité
« 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 une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. » (*Loi visant à lutter contre la maltraitance*, article 2, paragraphe 4)

Personne maltraitante
La personne qui commet de la maltraitance.

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. » (*Loi visant à lutter contre la maltraitance*, article 2, paragraphe 5)

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. » (*Loi visant à lutter contre la maltraitance*, article 2, paragraphe 6)

Processus d'intervention concerté (PIC)
Le processus d'intervention concerté est une modalité qui a pour but de faciliter la concertation des différents acteurs et le travail de collaboration, afin de faire cesser les situations de maltraitance.

Plainte
Dénonciation, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par le résident qui en a été la victime, par son représentant ou par son répondant :

- d'une situation de maltraitance ou
- d'une déficience quant aux services de santé ou aux services sociaux que le résident a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit, ou qu'il devrait recevoir.

Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit auprès du commissaire. Cette démarche est confidentielle et peut être interrompue à tout moment.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

Représentant
Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au *Code civil du Québec* :

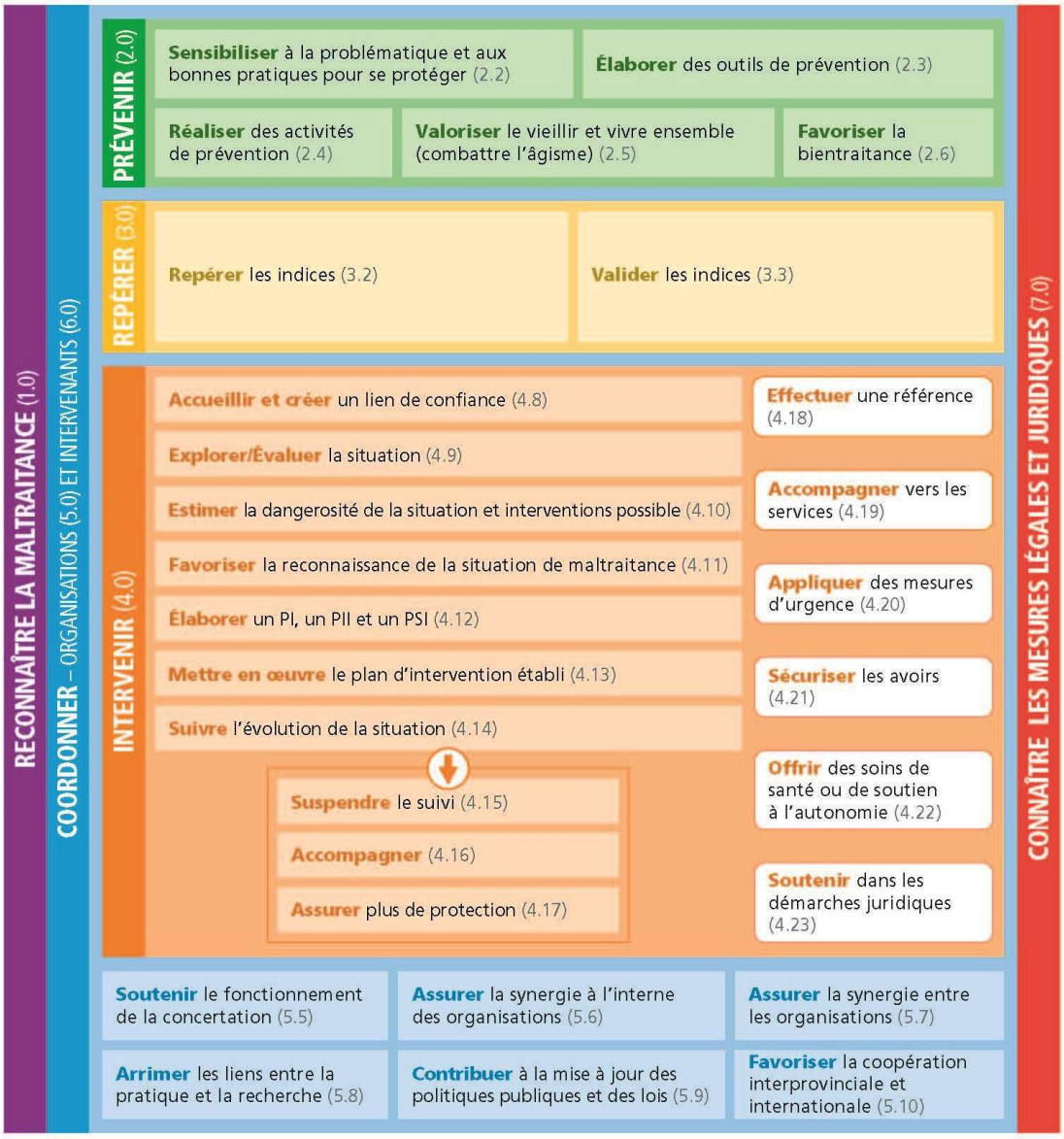
- le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent du résident inapte
- la personne autorisée par un mandat de protection donné par le résident antérieurement à son inaptitude
- la personne qui démontre un intérêt particulier pour un résident inapte.

Résident maltraité
La personne qui subit de la maltraitance.

Signalement
Dénonciation aux autorités compétentes de faits graves – situation de maltraitance appréhendée ou réelle - nécessitant des mesures appropriées dans le but de protéger le résident.

5. Mesures pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

Continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées
Les étapes du présent continuum peuvent se réaliser dans un ordre variable selon les situations. L'implication de plusieurs intervenants est souhaitable, ainsi certaines étapes peuvent être effectuées simultanément.



Extrait du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

Québec

Activités et outils de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation
L'établissement promeut un environnement de bienveillance, par son souci de la sécurité, ses valeurs, ses soins et ses services de qualité ainsi que ses relations avec toutes les parties prenantes, dont le résident et ses proches. La direction actualise et organise, par voie d'amélioration continue, des activités de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation. Une liste de ces activités réalisées au CHSLD des Patriotes se trouve à l'annexe 8 de la présente politique.

Diffusion auprès de toute personne qui contribue à la mission
La directrice générale, qui est la personne responsable de la mise en œuvre de la politique, doit informer ou s'assurer que soient informées les personnes qui œuvrent pour l'établissement du contenu de la présente politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de l'obligation de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et aux intervenants du RSSS de son territoire. Un exemplaire de la présente politique est remis au comité des usagers, de même qu'à chaque employé et bénévole. Aussi, elle est acheminée par courriel à l'ensemble des responsables de stages, aux propriétaires d'agences de placement de personnel et aux professionnels sous contrat et à tous les partenaires prestataires de services œuvrant auprès des résidents hébergés.

Diffusion auprès de la clientèle, des familles et des proches
Plusieurs dépliants et documents du MSSS qui résument les éléments essentiels de cette politique sont inclus dans la pochette d'accueil de tout nouvel usager et sont disponibles dans les présentoirs, à la reception (annexes 4, 5, 6 et 7). Ces dépliants se retrouvent également sur le site Internet du CHSLD des Patriotes et de Mandala Santé, tout comme la présente politique.

Amélioration continue de la démarche d'intervention et de prévention
Les gestionnaires ou les responsables impliqués dans le traitement d'une situation de maltraitance confirmée pourront être, selon le cas, accompagnés dans le cadre d'une démarche réflexive, en collaboration avec le directeur concerné. Un retour sur la démarche sera fait avec l'équipe pour :

- Revoir ce qui a été fait, comment cela a été vécu par le résident et ses proches, comment les membres de l'équipe ont été mis à contribution et déterminer ce qui peut être mis en place pour éviter une répétition de la situation.
- Poser un regard sur les pratiques collaboratives et identifier de nouveaux savoirs.
- Déterminer les apprentissages.
- Définir les mesures à mettre en place pour détecter rapidement les indices associés aux types de maltraitance et intervenir en priorité et sans délai.

Indicateurs du tableau de bord
Le nombre de signalements ou de plaintes de maltraitance reçus annuellement est indiqué au tableau de bord de l'établissement, sans toutefois révéler aucune information de nature confidentielle s'y rapportant.

Révision de la présente politique
La présente politique doit faire l'objet d'une révision aux cinq (5) ans. Malgré ce qui précède, elle peut être modifiée en tout temps dès lors que les circonstances le justifient, selon les règles en vigueur.

6. Formes de maltraitance

La maltraitance peut être intentionnelle (la personne maltraitante veut causer du tort aux aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité) ou non intentionnelle (la personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause).

La violence, l'indifférence et la négligence sont trois formes de maltraitance pouvant se manifester de différentes manières, telles que décrites dans les tableaux ci-dessous.

La présence d'indices ne peut cependant confirmer à elle seule une situation de maltraitance. Il importe alors d'analyser la situation plus en profondeur et sous différents angles afin de s'assurer que ces indices sont bel et bien des indicateurs de maltraitance. Pour éviter les conclusions hâtives, des mises en garde sont émises dans les tableaux ci-dessous.

MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

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

Violence	Indices
Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.	Peur, anxiété, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, etc.
Négligence	**Mise en garde**
Rejet, indifférence, isolement social, etc.	La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible : • Elle accompagne souvent les autres types de maltraitance. • Elle peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

MALTRAITANCE PHYSIQUE

Gestes ou actions inappropriés, ou absence de gestes ou d'actions appropriés, 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 contention (physique ou chimique), pincement, etc.

Indices

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

Négligence

Privation des conditions raisonnables de sécurité, 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.

Mise en garde

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 ou sur le plan psychosocial.

MALTRAITANCE SEXUELLE

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

Violence

Propos ou attitudes suggestives, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportement exhibitionniste, agression à caractère sexuel (attouchement non désiré, relation sexuelle non consentie), 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 aînés, etc.

Négligence

Privation d'intimité, non-reconnaissance ou déni de la sexualité, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre, etc.

Mise en garde

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.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents authentiques, officiels ou 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, transaction Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, 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 lorsqu'on en a la responsabilité, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Mise en garde

Les aînés ou autres personnes majeures en situation de vulnérabilité et 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 affecter la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ou à combler ses besoins.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'un établissement responsable d'offrir des soins ou des services de tous types, et qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence

Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits de la personne (ex. : services offerts de façon brusque), etc.

Indices

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

Négligence

Offre de service 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.

Mise en garde

Il faut demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

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 ou de son état, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, 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 lorsqu'on en est témoin, etc.

Mise en garde

Bien qu'influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes aînées, des « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

VIOLATION DES DROITS

Toute atteinte aux droits et aux libertés individuels et sociaux.

Violence

Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou des visiteurs, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

Indices

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

Négligence

Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Mise en garde

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.

Lorsqu'un adulte est nouvellement hébergé, le service psychosocial prend en charge le repérage, la détection et le dépistage de situations de maltraitance et en assure le suivi en équipe interdisciplinaire, en partenariat avec le résident et ses proches. Toutefois, si un intervenant est témoin de situations de maltraitance ou recueille des confidences du résident, il les communique au directeur qui en assure le suivi.

Les conséquences de la maltraitance peuvent être multiples

- Menace à l'intégrité physique ou psychologique
- Aggravation de la maladie et augmentation de la mortalité
- Augmentation de la fréquentation des urgences
- Détérioration de la santé
- Apparition de séquelles physiques temporaires ou permanentes
- Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être
- Perte d'estime de soi
- Isolement
- Humiliation
- Dépendance
- Risque de dépression
- Apparition et développement d'anxiété, de confusion
- Sentiment croissant d'insécurité
- Apparition d'idées suicidaires et de comportements destructeurs
- Suicide comme conséquence ultime

7. Obligation de signaler une situation 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 l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler directement et 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.

Le signalement est effectué directement et sans délai auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement. Le consentement est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.

Cette obligation de signaler s'adresse même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat ou le notaire, qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant de tels cas (L-6.3, chapitre IV, art. 21).

8. Signalement non obligatoire

Toute personne qui est témoin ou qui soupçonne une situation de maltraitance (ex. : un proche, un visiteur, un bénévole, une personne œuvrant pour l'établissement qui n'est pas soumise au signalement obligatoire, etc.) peut – et y est fortement encouragée – faire un signalement verbalement ou par écrit auprès du CLPQS (voir les coordonnées à la section 10).

Le consentement doit être obtenu lorsqu'il s'agit d'un signalement non obligatoire.

9. Plainte

Tout usager ou son représentant peut formuler une plainte verbalement ou par écrit au CLPQS, s'il croit être victime de maltraitance (voir les coordonnées à la section 10).

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

10. Formuler une plainte ou effectuer un signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Une plainte ou un signalement peut concerner une situation potentielle ou avérée de maltraitance. C'est la vérification des faits qui en déterminera la finalité.

Le signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de l'établissement.

Le dépliant *Régime d'examen des plaintes à la qualité de service* fourni à l'annexe 10 détaille les modalités pour effectuer un signalement ou une plainte ainsi que la procédure de traitement.

Région des Laurentides

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services / CISSS des Laurentides
450 432-8708
1 866 822-0549 (sans frais)
info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
225, rue du Palais
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7

La personne qui signale (de façon obligatoire ou non) est encouragée à informer son gestionnaire, pour que celui-ci puisse agir rapidement. Le gestionnaire en service s'assure que le signalement est effectué et offre du soutien au prestataire de service qui effectue ce signalement. Il est de la responsabilité du gestionnaire de décider si un signalement à un corps policier est nécessaire. Le CLPQS demeure responsable de s'assurer que la situation de maltraitance est correctement adressée. En conséquence, s'il y a un signalement au corps policier, le CLPQS doit aussi être informé.

Confidentialité

Les professionnels ayant accès au dossier de l'usager qui signalent sans enjeu de confidentialité une situation de maltraitance doivent y consigner les informations suivantes : les éléments de la communication, dont la date et l'heure de la communication, le contenu de la communication, le mode de communication utilisé et l'identité de la personne à qui la communication a été faite.

Un professionnel qui a accès au dossier et qui souhaite signaler de façon confidentielle une situation de maltraitance peut le faire directement auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans devoir rédiger une note au dossier.

Un deuxième recours

En cas d'insatisfaction de la réponse ou des conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, il est possible d'entreprendre une démarche de plainte en deuxième recours, en s'adressant au Protecteur du citoyen.

Protecteur du citoyen

Bureau de Québec : 418 643-2688
Bureau de Montréal : 514 873-2032
Sans frais : 1 800 463-5070

11. Interdiction de représailles et immunité de poursuite

La *Loi visant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* stipule que :

> ***22.2*** *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.*
>
> *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.*
>
> *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.*
>
> *[…]*
>
> ***22.3*** *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.*

12. Demander une enquête pouvant mener à des sanctions pénales

La Loi, telle que sanctionnée le 6 avril 2022, prévoit des amendes pour les personnes reconnues coupables de l'une des situations suivantes :

- Quiconque **omet de déclarer** une situation potentielle ou avérée de maltraitance. Une personne reconnue d'une telle infraction s'expose à une amende de 2 500 $ à 25 000 $, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21).
- Quiconque commet un **acte de maltraitance** envers un usager majeur qui est hébergé dans un établissement de la santé ou qui reçoit des services d'un établissement de santé et de services sociaux. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 5 000 $ à 125 000 $, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 21.1).
- Quiconque **menace ou intimide** une personne ou tente d'exercer des **représailles** contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente Loi. Une personne reconnue coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 2 000 $ à 20 000 $, et cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 22.2).

- Quiconque **entrave ou tente d'entraver** de quelque façon que ce soit **l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur**, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 $ à 50 000 $, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 $ à 150 000 $, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. (L-6.3, art. 22.8).

Plusieurs situations peuvent vous amener à déposer une demande pour que des sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance soient imposées à quelqu'un. Par exemple :

- Vous estimez être une personne maltraitée.
- Vous estimez qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée.
- Vous croyez 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.
- Vous vivez 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.

Notez qu'une demande n'entraînera pas systématiquement des sanctions pénales si la preuve est insuffisante ou si les éléments ne peuvent être documentés hors de tout doute raisonnable.

Pour déposer une demande, le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard :

- d'un usager majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée
- d'un usager majeur pris en charge par une ressource intermédiaire (RI)
- d'un usager majeur pris en charge par une ressource de type familial (RTF)
- d'un résident d'une résidence privée pour aînés (RPA)
- d'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

Le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec.

Déposer une demande d'application de sanctions pénales
Si une personne souhaite que des sanctions soient appliquées, une demande d'application de sanctions pénales doit être adressée à la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS.

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, vous pouvez :

- Joindre les responsables par téléphone.
- Transmettre le formulaire téléchargeable par courriel ou par la poste (https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959).
- Déposer une demande d'enquête en ligne (https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/formulaire-maltraitance).

Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS	
Du lundi au vendredi De 8 h 30 à 16 h 30 Sans frais : 1 877 416-8222 Une personne peut vous aider à formuler votre demande. 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 2e étage, local 200 Québec (Québec) G2E 6J5

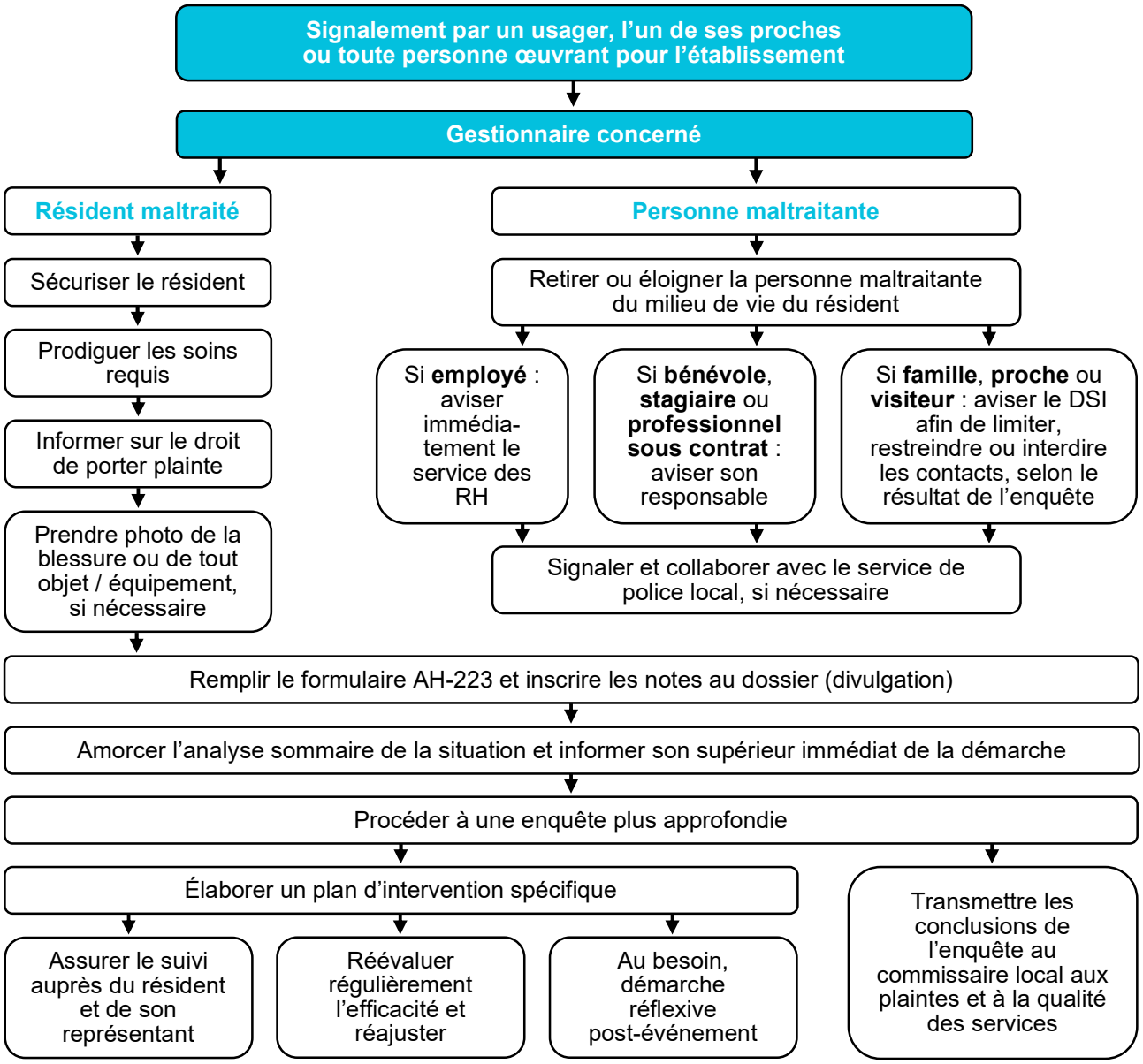
Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

13. Étapes de traitement d'un signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou avérée

Tout signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou avérée envers un usager doit être fait au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il est recommandé d'informer le gestionnaire pour du soutien et une intervention rapide, afin de faire cesser la situation.

> ⚠ Si le signalement vise une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessure grave, physique ou psychologique, qui inspire un sentiment d'urgence, il y a lieu de contacter immédiatement les services d'urgence (9-1-1) avant de procéder à d'autres actions.



14. Processus d'intervention concerté (PIC) concernant la maltraitance

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.

Il 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).

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 respectés :

- 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.
- La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement.
- L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Le CHSLD des Patriotes, comme établissement privé, doit se référer à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) pour avoir accès au PIC.

Un intervenant désigné peut recevoir une plainte ou un signalement sans que cela mène au déclenchement d'un PIC. En effet, si ces trois critères ne sont pas réunis, l'intervenant peut référer la personne vers les ressources appropriées (locales ou régionales).

Région des Laurentides
Madame Kathleen Gagnon, Ps. Ed. CISSS des Laurentides 450 432-8708 @ kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

15. Mesures de soutien et d'assistance des résidents lors d'une situation de maltraitance

Les premières mesures à prévoir sont de prodiguer les soins et services particuliers que l'état de santé physique ou mental de l'usager requiert à la suite de la situation de maltraitance. Le gestionnaire ou le responsable s'assure que les soins et services soient fournis rapidement par son équipe ou par d'autres ressources internes ou externes, selon ce qu'exige l'état de santé du résident.

RESSOURCES EXTERNES

Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (personne maltraitée, proches, autres résidents, personnel ou toute personne qui soumet une plainte ou effectue un signalement de maltraitance) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement et être accompagnées dans le processus. Le CHSLD s'assure de référer les personnes impliquées vers les ressources recommandées, soit le CAAP, le comité des usagers ainsi que la LAMAA.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

- Assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement.
- Donner de l'information à l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes.

Centre d'assistance et d'accompagnement à une plainte (CAAP)
450 565-9111
info@caaplaurentides.org

- Aider l'usager à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin et l'assister et l'accompagner à chaque étape du recours, si désiré.
- Faciliter la conciliation avec toute organisation concernée.
- Contribuer à la satisfaction de l'usager et au respect de ses droits.

Comité des usagers

- Renseigner sur les ressources et les mesures disponibles pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance.

Comité des usagers du CHSLD des Patriotes
comitedesusagers.patriotes@mandalasante.com

- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance et/ou son représentant dans une démarche de plainte.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance et Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
Au Québec, une ligne téléphonique est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance. Cette ligne est accessible 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h.
514 489-2287 Sans frais : 1 888 489-2287 https://www.aideabusaines.ca

Les services sont offerts par des travailleurs sociaux spécialisés en maltraitance qui ont 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 aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigne.
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

L'accompagnement de l'aîné, de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ou de ses proches peut également être effectué par un membre du comité éthique du CISSS ou du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, cela pour les aider à signaler une situation de maltraitance ou à porter plainte.

RESSOURCES INTERNES

En tenant compte des ressources dont dispose l'établissement et après approbation de son directeur, le gestionnaire ou le responsable du suivi de l'événement pourra, si approprié, offrir au résident ou à ses proches, aux autres résidents, au personnel ou à toute personne qui soumet une plainte ou effectue un signalement de maltraitance, des mesures de soutien et d'accompagnement visant à atténuer les conséquences ou les inconvénients pouvant résulter de la situation. Ces mesures de soutien et d'accompagnement peuvent revêtir l'une ou plusieurs des formes suivantes :

- L'assistance des gestionnaires aux personnes qui souhaitent signaler une situation de maltraitance.
- Le support du comité des usagers.
- Le soutien, par un gestionnaire ou un membre de l'équipe de soins, de toute personne qui soumet une plainte ou effectue un signalement de maltraitance.
- Le suivi psychosocial par des professionnels de l'interne.
- La remise du dépliant sur la maltraitance avec les coordonnées de la ligne d'entraide téléphonique Aide Abus Aînés (annexe 4).

RESSOURCES POUR L'EMPLOYÉ MALTRAITANT

Du soutien peut être apporté à l'employé maltraitant par :

- LAMAA (service de consultation professionnelle)
- Programme d'aide aux employés
- Représentants syndicaux
- Etc.

Destinataires :
Toute personne contribuant à la mission, les résidents, les membres de leur famille et leurs proches

En vigueur depuis :	2019-12-15
Révision :	2023-09-01
Conformité :	☞ Politique du MSSS

16. Rôles et responsabilités des différents intervenants

Direction générale
Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

- Développement, adoption et révision de la politique
  - Faire adopter la politique ou les modifications apportées à la politique par le conseil d'administration.
  - Soumettre la politique au MSSS dans les 30 jours suivant son adoption par le conseil d'administration.
  - Réviser la politique de l'établissement aux cinq ans.
  - Faire les modifications nécessaires pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et améliorer les procédures et les pratiques.
- Prévention, sensibilisation et formation
  - Développer et appliquer un plan de sensibilisation et de formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement.
- Signalement
  - S'assurer que les procédures pour les signalements soient claires et connues par toutes les personnes qui pourraient recevoir des signalements dans l'établissement.
  - Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui font un signalement.
- Diffusion de la politique
  - Développer et mettre en œuvre un plan de diffusion.
  - Rendre la politique accessible pour tous en l'affichant à la vue du public et sur le site internet de l'établissement.
  - Faire connaître la politique à tous les usagers et à leurs proches.

Direction des soins infirmiers

- Est responsable de l'application de la présente politique et de la coordination du processus d'intervention.
- Encourage toute personne œuvrant dans l'établissement à signaler toute situation de maltraitance appréhendée ou réelle.
- Collabore avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, de même qu'avec la direction générale de l'établissement.
- Met en place des mesures pour documenter les signalements et protéger l'anonymat de la personne ayant fait un signalement.
- Communique avec le service de police local dans les cas d'actes de violence (exemples : agression sexuelle, voie de fait, etc.).
- Assure les suivis requis.

Direction des ressources humaines

- En partenariat avec la Direction des soins infirmiers ou le responsable des soins, les divers comités et les chefs des différents départements, est responsable de faire appliquer la présente politique.
- En collaboration avec la Direction générale et la Direction des soins infirmiers, planifie des activités de sensibilisation des personnes concernées et de promotion de la présente politique auprès de chacun des établissements et planifie des activités de formation telles que prévues au plan de développement des ressources humaines (PDRH).
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant sur la lutte contre la maltraitance des résidents.
- S'assure que les activités d'accueil des nouveaux employés et d'appréciation de leur contribution reposent sur les valeurs véhiculées par l'organisation.
- S'assure de la collaboration des instances syndicales.
- Collabore à l'enquête concernant une plainte ou un signalement impliquant une personne œuvrant dans l'établissement.
- Soutient les directions, les gestionnaires et les responsables dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle, et applique les mesures disciplinaires ou administratives requises, le cas échéant.
- S'assure de la vérification des antécédents disciplinaires et judiciaires de toute personne œuvrant dans l'établissement.
- Met en place les moyens nécessaires pour identifier précocement les comportements à risque et procède à l'enquête pour tout signalement de situation de maltraitance (appréhendée ou réelle).
- Intervient auprès de tout membre du personnel qui ne se conformerait pas à la présente politique.
- Procède à la révision de la politique aux cinq ans, ou au besoin selon les circonstances.

Gestionnaire ou responsable de service

- Transmet l'information relative à la présente politique au personnel sous sa responsabilité.
- Fait la promotion d'un environnement de travail sain, empreint des valeurs du Code d'éthique organisationnel.
- Intervient dès qu'il est informé ou qu'il est témoin d'une situation de maltraitance à l'égard d'un résident afin d'y mettre fin rapidement, en appliquant les étapes du cheminement du signalement qui lui revient.
- Soutient la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'un résident.
- Informe le résident 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.
- En l'absence de son directeur, avise, selon le cas, le directeur des opérations ou des soins infirmiers de Mandala Santé, et le cas échéant, le service de police local dans les cas d'actes de violence (exemples : agression sexuelle, voie de fait, etc.).

Syndicat

- Informe ses membres relativement à l'application de la présente politique.
- Appuie l'établissement dans l'application de la présente politique par ses membres.
- Collabore avec le gestionnaire ou le responsable de l'établissement, s'il y a lieu, au traitement d'une enquête relative à un signalement de maltraitance à l'égard d'un résident impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation, et facilite l'implantation de mesures correctives.

Toute personne œuvrant pour l'établissement

Toute personne œuvrant dans l'établissement, en plus de respecter le Code d'éthique organisationnel et la charte des droits des résidents de l'établissement, a la responsabilité éthique et professionnelle de :

- Appliquer la présente politique et s'y conformer.
- Entretenir des relations respectueuses en tout temps avec tous les résidents.
- Avoir un comportement bienveillant envers les résidents.
- Être attentif aux indices de maltraitance appréhendée ou réelle (une analyse doit être effectuée lorsque des indices peuvent laisser croire qu'il y a maltraitance, car ces indices peuvent aussi être la conséquence d'un autre problème).
- Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue dans la présente politique.
- Soutenir tout résident maltraité et le référer aux ressources appropriées.
- Participer aux activités de prévention offertes au sein de l'organisation pour contrer la maltraitance.
- Collaborer au processus d'enquête lorsqu'une situation de maltraitance est détectée ou soupçonnée.

Travailleur social

- Agir à titre de répondant au sein de l'établissement concernant toutes les interventions reliées à la prévention et au suivi des signalements et plaintes pour contrer la maltraitance.
- Collaborer avec les différentes instances et services au sein de l'établissement afin d'assurer le transfert des connaissances et la mise à jour des meilleures pratiques en matière de prévention de la maltraitance auprès des équipes de soins et de services œuvrant auprès des résidents.
- Identifier et proposer des stratégies pour la mise en œuvre et l'application de la présente politique.
- Promouvoir la bientraitance à tous les niveaux.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Reçoit et traite les plaintes des résidents ou de leurs représentants en respectant la *Procédure d'examen des plaintes des usagers d'un établissement de santé*.
- Reçoit, traite et effectue le suivi des signalements qu'il reçoit dans le cadre des soins et services offerts par l'établissement.
- A le pouvoir d'intervenir et d'émettre des recommandations à la direction concernée, lesquelles devront faire l'objet d'un suivi par le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.
- Le CLPQS doit prendre « toutes les mesures nécessaires afin de s'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 de police concerné. » (article 10 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*)
- Le CLPQS à l'obligation d'effectuer une reddition de comptes à l'établissement concernant les plaintes et les signalements qu'il a reçus pour des cas de maltraitance sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement.

Comité exécutif de Mandala Santé

- Adopte et révise la présente politique.

Comité de vigilance et de la qualité de l'établissement

- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations au comité de gestion de l'établissement en rapport avec la qualité des soins et les services à la clientèle.

Comité des usagers

- Collabore aux activités de promotion liées au régime d'examen des plaintes.
- Contribue à faire connaître la présente politique aux résidents et à leurs proches.
- Renseigne les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promeut l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évalue le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défend les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, les droits et les intérêts de ce dernier auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagne, lors de signalements ou de plaintes, les résidents et leurs proches à leur demande.

Partenaires dans la dispensation de services

Les agences de placement de personnel, les établissements d'enseignement et tout autre partenaire œuvrant auprès des aînés hébergés doivent :

- Faire connaître la présente politique à leurs employés ou à leurs étudiants et stagiaires.
- Se conformer à la présente politique.
- Porter attention à tout indice de maltraitance.
- Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue.

17. Droits et responsabilités des personnes soupçonnées par un signalement de maltraitance

Toute personne soupçonnée par un signalement de maltraitance a le droit :

- D'être avisée qu'elle fait l'objet d'un signalement à l'égard d'une situation de maltraitance envers un résident.
- D'obtenir la possibilité de répondre aux allégations la visant.
- S'il s'agit d'une personne œuvrant dans l'établissement, d'informer son syndicat ou son association si elle souhaite être accompagnée par une personne de son choix lors des rencontres relatives au signalement dont elle est l'objet.

18. Sanctions administratives et disciplinaires

L'établissement applique des mesures administratives et disciplinaires devant un constat de maltraitance.

- Pour des employés (incluant des stagiaires) des mesures disciplinaires appropriées sont des avertissements, une lettre au dossier, une suspension ou un congédiement. Pour des gestionnaires, des mesures disciplinaires appropriées sont le congédiement, le non-réengagement, la résiliation d'engagement, la suspension sans solde ou la rétrogradation. Un bénévole peut se voir résilier son contrat.
- Un ordre professionnel peut notamment imposer à un de ses membres les sanctions suivantes : réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.
- Des sanctions peuvent être imposées à l'établissement, par exemple la nomination d'observateurs, des enquêtes, l'exigence de soumettre un plan d'actions, l'administration provisoire de l'établissement, la suspension ou la révocation d'un permis.

19. Références

- Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 15 juin 2018.
- Loi sur la santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)
- Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés
- Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 6 avril 2022 (Chapitre L-6.3)
- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027

ANNEXE 1

Formulaire « Suivi d'un signalement d'une situation de maltraitance »

NOTE : Dans ce formulaire, l'emploi du masculin prédomine uniquement par commodité et vise toutes les personnes.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : _____

Date du signalement :_____ □ Résident, chambre/app. :_____

Nom du résident : _____

Date où la situation de maltraitance a eu lieu (si connue) : _____

Nom de la personne déclarante : _____

TYPE DE MALTRAITANCE

☐ Psychologique ☐ Physique ☐ Sexuelle ☐ Âgisme

☐ Organisationnelle ☐ Violation des droits ☐ Matérielle ou financière

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MALTRAITANTE

☐ Personne œuvrant dans l'établissement, titre d'emploi : _____

☐ Résident : _____

☐ Proche : _____

GESTIONNAIRE RESPONSABLE DE L'ENQUÊTE

Nom et titre d'emploi : _____

RÉSUMÉ DE L'INCIDENT

Date et heure	1. Actions et commentaires	
_____	Le gestionnaire a avisé rapidement la DSI, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le DG selon le cas. Le responsable du service des bénévoles, le directeur de l'école ou l'employeur d'un professionnel sous contrat en seront aussi informés selon la personne présumée maltraitée en cause. Nom et titre d'emploi des personnes avisées : _____ _____	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A

Date et heure

_____

2. Actions et commentaires

Le gestionnaire a pris rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité du résident présumé maltraité.

Inscrire les mesures :

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

3. Actions et commentaires

Le gestionnaire a procédé avec diligence à la vérification des faits.

Inscrire les faits ici :

_____

_____

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

4. Actions et commentaires

Dans le cas où la situation de maltraitance comporte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire a pris une ou plusieurs des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :

- ☐ Suspendre sans délai la personne œuvrant dans l'établissement
- ☐ Suspendre les droits de visite d'un proche
- ☐ Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un résident

Commentaires :

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

5. Actions et commentaires

Le gestionnaire a rassuré le résident ou son représentant sur la prise en charge de la situation.

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

6. Actions et commentaires

Si le témoin est un résident ou son représentant, le gestionnaire l'a informé qu'il peut se prévaloir *de la Procédure d'examen des plaintes des usagers d'un établissement de santé* et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

7. Actions et commentaires

Le gestionnaire s'est assuré que l'état de santé et les comportements du résident soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou changement soit documenté au dossier du résident.

Nom des personnes informées et leur titre d'emploi :

_____

_____

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

8. Actions et commentaires

Le gestionnaire a pris une ou plusieurs photos de la blessure ou de tout autre objet, équipement ou matières corporelles reliés à l'événement. Il a inscrit à l'endos de chaque photo un bref descriptif, la date et l'heure de la prise de la photo, et ses initiales.

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

9. Actions et commentaires

Le gestionnaire s'est assuré de garder tout objet, équipement ou matières corporelles reliés à l'événement pour fins d'analyses.

Description de l'objet, de l'équipement ou des matières corporelles et le lien avec la situation :

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

10. Actions et commentaires

Le gestionnaire s'est assuré que tout renseignement requis soit consigné par écrit sur le Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223).

Nom et titre d'emploi de la personne qui remplit le rapport AH-223 :

_____

_____

Numéro du formulaire AH-223 :

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

11. Actions et commentaires

Le gestionnaire s'est assuré de la divulgation préliminaire au résident ou à son répondant selon les faits et la gravité de l'événement. (une note au dossier a été rédigée)

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

12. Actions et commentaires

Le gestionnaire a avisé le directeur des sois infirmier de la situation en cause.

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

13. Actions et commentaires

Le gestionnaire a informé la personne qui fait le signalement du délai que peut prendre l'enquête. Le délai de traitement doit être modulé selon la gravité de la situation. Le gestionnaire rassure cette 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.

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure

_____

14. Actions et commentaires

Le gestionnaire a procédé à l'enquête en collaboration avec les acteurs concernés et a établi le plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé, et le gestionnaire l'a mis en application (voir l'annexe 3 de la présente *Politique sur la bientraitance et contre la maltraitance des résidents*).

Inscrire ici les raisons pour lesquelles le signalement ne serait pas fondé :

_____

_____

☐ Réalisé
Initiales : _____
☐ N/A

Date et heure	15. Actions et commentaires	
_____	Le gestionnaire a avisé le service de police local, si nécessaire. Nom et matricule du policier : _____ Numéro du rapport : _____	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A
Date et heure	**16. Actions et commentaires**	
_____	Le gestionnaire a transmis les conclusions de l'enquête au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A
Date et heure	**17. Actions et commentaires**	
_____	Le gestionnaire a offert du support ou de l'aide psychologique au résident.	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A
Date et heure	**18. Actions et commentaires**	
_____	Le gestionnaire a assuré le suivi auprès du résident maltraité ou de son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place.	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A
Date et heure	**19. Actions et commentaires**	
_____	Le gestionnaire a évalué régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin. Inscrire les dates des vérifications et inscrire, le cas échéant, les dates des modifications apportées : _____ _____ _____ _____	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A

Date et heure	20. Actions et commentaires	
_____	Si la personne maltraitante est membre d'un ordre professionnel, le gestionnaire s'est assuré auprès de son DSI que les conclusions de l'enquête (fondée) ont été transmises à l'ordre professionnel. Nom et titre d'emploi de la personne qui a transmis les résultats de l'enquête à l'ordre professionnel : _____ _____ Nom et titre d'emploi de la personne qui a reçu les résultats de l'enquête à l'ordre professionnel : _____	☐ Réalisé Initiales : _____ ☐ N/A

ANNEXE 2

Aide à la décision

SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE OU D'UNE AGRESSION ENTRE USAGERS AU COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En tout temps, si la situation présente un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques ou psychologiques qui inspire un sentiment d'urgence, le signalant doit prioritairement contacter les services d'urgence (911).

S'agit-il d'une situation de maltraitance ?	OUI	NON
La personne présumée maltraitée est une personne âgée OU majeure en situation de vulnérabilité.	☐	☐
Le geste ou le défaut d'action (singulier ou répétitif, intentionnel ou non), cause du tort ou de la détresse à la personne.	☐	☐
Le geste ou le défaut d'action se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance.	☐	☐
**** Si vous répondez OUI à ces trois questions, vous êtes devant une situation de maltraitance telle que définie dans la loi[1].***		

La situation est-elle soumise à une obligation de signalement ?	OUI	NON
La personne vit en CHSLD, RI, RTF ou est en situation de vulnérabilité en RPA.	☐	☐
La personne est sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué.	☐	☐
Une évaluation médicale confirme l'inaptitude.	☐	☐
**** Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, vous êtes dans l'obligation de faire un signalement.***		

Si la situation ne correspond pas aux critères pour un signalement obligatoire, est-ce qu'un signalement volontaire peut être fait ?	OUI	NON
La personne consent à ce que vous transmettiez des informations confidentielles sur la situation qu'elle vit.	☐	☐
Vous jugez utile de porter la situation à l'attention du Commissariat aux plaintes ou du représentant désigné PIC du CIUSSS NIM.	☐	☐
**** Si vous répondez OUI à ces deux questions, vous pouvez faire un signalement.***		

Est-ce au Commissariat aux plaintes que le signalement doit être fait ?	OUI	NON
Il s'agit d'un signalement obligatoire (voir section précédente pour les deux types de signalement).	☐	☐
Il s'agit d'un signalement volontaire et l'usager utilise les services du CIUSSS NIM ou vit en RPA.	☐	☐
**** Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, vous devez effectuer le signalement au Commissariat aux plaintes.*** **** Si vous répondez NON, le signalement doit être fait auprès du représentant désigné PIC du CIUSSS NIM.***		

Signalement d'une agression entre usagers	OUI	NON
L'usager correspond aux critères de signalement obligatoire.	☐	☐
L'usager agressé a subi une blessure de niveau de gravité E1 ou +.	☐	☐
**** Si vous répondez OUI à ces deux questions, les lignes directrices ministérielles sur la déclaration des incidents et accidents indiquent que vous devez en faire le signalement au Commissariat aux plaintes.***		

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

ANNEXE 3

Plan d'intervention spécifique à la suite d'une enquête de maltraitance confirmée

NOTE : Dans ce formulaire, l'emploi du masculin prédomine uniquement par commodité et vise toutes les personnes.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : _____

Nom du résident maltraité : _____

Nom de la personne maltraitante : _____

Nom de la personne déclarante : _____

Date d'élaboration du plan : _____

Nom et titre des personnes concernées dans le processus d'enquête :

_____ _____

_____ _____

_____ _____

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Les résultats de l'enquête :
La gravité des torts causés :
Les intentions de la personne maltraitante :

	Pour la personne déclarante	Pour la personne maltraitante	Pour le résident maltraité	Pour les témoins et les autres personnes concernées
ACTIONS				
RESPONSABLES				
ÉCHÉANCIERS				
RÉSULTATS				
SUIVIS				

ANNEXE 4

Feuillet « Ici, la maltraitance, c'est NON »

Ici,
LA MALTRAITANCE, C'EST NON

COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE?

- On me parle brusquement.
- On me réduit à un numéro.
- Quelqu'un de mon entourage me fait peur.
- J'observe des gestes inappropriés envers une personne.
- J'observe des blessures chez un proche.
- Il y a des transactions inhabituelles dans le compte bancaire d'un proche.

Votre gouvernement

Québec



À QUI J'EN PARLE?

- À une personne digne de confiance.
- À mes proches.
- À un intervenant.
- À l'équipe de soins.
- Au comité des usagers ou de résidents.
- À la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au **1 888 489-2287**.
- Au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Au gestionnaire.

23-819-13FA © Gouvernement du Québec, 2023

Santé et Services sociaux Québec

ANNEXE 5

Dépliant « La maltraitance, ça nous concerne tous! »

LA MALTRAITANCE
ça nous concerne tous!



Votre gouvernement

Québec

Ça vous dit quelque chose?

- Une personne de votre entourage vous cause du tort ou de la détresse? Cela est arrivé une fois? Plusieurs fois?
- On ne répond pas à plusieurs de vos besoins tels que : votre sécurité, votre liberté, votre confort, votre état de santé, votre alimentation et même votre dignité?
- On vous demande de faire des choses qui vous mettent mal à l'aise?
- On vous manque de respect lorsqu'on s'adresse à vous?

Voici quelques exemples de maltraitance

- On vous oblige à faire les repas, le ménage et à garder vos petits-enfants. On vous menace même de ne plus les voir si vous répondez « non ».
- On vous frappe ou on vous bouscule parce que vous ne marchez pas assez vite.
- On vous prend votre argent ou votre carte de guichet sans votre consentement.

- On vous oblige à signer un nouveau testament contre votre gré.
- On vous interdit de pratiquer votre religion ou on vous impose des pratiques religieuses.
- On vous force à manger même si vous n'avez pas faim.
- On touche vos parties intimes sans votre consentement.
- On néglige de vous amener chez le médecin lorsque vous le désirez.

Si vous répondez « oui » à l'un ou l'autre de ces exemples et que ces situations entraînent de la détresse, de l'inconfort ou toute autre conséquence néfaste, vous pourriez être une personne aînée en situation de maltraitance.

Au verso, vous verrez des numéros de téléphone vous permettant d'obtenir du soutien.

Exemples présentés par le Comité provincial de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles

Qui peut vous aider?

LIGNE AIDE MALTRAITANCE
ADULTES AÎNÉS
1 888 489-2287

COMMISSION DES DROITS DE
LA PERSONNE ET DES DROITS
DE LA JEUNESSE
1 800 361-6477

CURATEUR PUBLIC
1 844 532-8728

URGENCE – POLICE
911

INFO-SOCIAL
811

AUTRES RESSOURCES :

ALLIANCE DES COMMUNAUTÉS
CULTURELLES POUR L'ÉGALITÉ DANS
LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX
514 287-1106

Québec

23-819-16F

ANNEXE 6

Affiche « La maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! »



ANNEXE 7

Dépliant « La maltraitance, ça nous concerne tous! »

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

Votre gouvernement

Québec

Qu'est-ce que la maltraitance?

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

Elle est souvent commise par un proche, mais peut aussi l'être par des personnes offrant des services ou des soins. Parfois, la personne maltraitante n'a pas de mauvaise intention.

La maltraitance ne s'accompagne pas toujours de violence. La négligence, quant à elle, peut causer autant de torts.

Les conséquences de la maltraitance

Les personnes vivant de la maltraitance sont les premières à en percevoir les effets sur le plan physique, psychologique, social ou matériel et financier.

La maltraitance a des conséquences et des effets négatifs sur la qualité de vie des personnes qui la vivent. Ces dernières peuvent se replier sur elles-mêmes, ressentir de la peur, de l'insécurité, de l'anxiété. Cela peut mener à la dépression, favoriser l'augmentation des maladies et compromettre les besoins de base de la personne. Les conséquences peuvent apparaître rapidement ou se développer bien après l'événement.

Il faut donc agir dès le premier signe.



Si vous vivez l'une de ces situations, il peut s'agir de maltraitance :

- On vous force à faire des choses qui vous mettent mal à l'aise.
- On vous manque de respect lorsqu'on s'adresse à vous.
- On vous humilie ou l'on vous infantilise.
- On vous bouscule ou l'on vous brusque.
- On vous prive d'intimité dans votre milieu de vie.
- On néglige de vous amener chez le médecin ou de vous donner vos médicaments.
- On vous interdit de rendre visite ou de parler à vos amis ou à votre famille.
- On vous fait des attouchements ou l'on vous force à avoir des contacts sexuels.
- On utilise votre carte de guichet sans votre permission.
- On vous menace pour obtenir de l'argent ou des biens.
- On fait des transactions financières sans votre permission.
- On néglige votre hygiène ou votre alimentation.

Vous avez des droits

Peu importe votre âge, votre sexe, votre origine ou votre orientation sexuelle, vous avez le droit :

- à la sécurité physique et psychologique ;
- de prendre vos propres décisions ;
- au respect ;
- de disposer de votre argent et de vos biens selon votre volonté ;
- de recevoir les soins et les services dont vous avez besoin ;
- d'aller chercher de l'aide si l'on ne vous traite pas adéquatement ;
- de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Pour en savoir davantage sur la maltraitance et pour mieux la repérer, consultez le site suivant :

Québec.ca/MaltraitanceAînés

La ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES AÎNÉS

Vous croyez être en situation de maltraitance ou craignez qu'une personne près de vous le soit? N'hésitez pas. Téléphonez à la ligne d'écoute et de référence AIDE MALTRAITANCE ADULTES AÎNÉS.

La ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES AÎNÉS est un service confidentiel, bilingue et gratuit, accessible tous les jours de 8 h à 20 h.

Que vous soyez une personne vivant de la maltraitance, un proche, une amie, un voisin ou encore un intervenant, vous pouvez utiliser ce service.

Notre personnel expérimenté est là pour vous écouter, vous informer et vous diriger vers les ressources les plus appropriées pour répondre à vos besoins.

APPELEZ-NOUS !

1 888 489-2287

lignemaltraitance.ca

Québec

23-819-18FA © Gouvernement du Québec, 2023

ANNEXE 8

Liste des activités de prévention, de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation pour promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes en situation de vulnérabilité

NOTE : L'emploi du masculin prédomine uniquement par commodité et vise toutes les personnes.

La prévention est un excellent moyen de promouvoir la bientraitance et de contrer la maltraitance. La sensibilisation et les activités de formation visent à développer les connaissances et les compétences nécessaires à la détection, à l'identification et à la prise en charge des situations de maltraitance.

LORS DE L'ADOPTION DE LA POLITIQUE SUR LA BIENFAISANCE ET CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Formation dispensée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Atelier participatif pour les gestionnaires de l'établissement
- Atelier participatif pour les professionnels de l'établissement
- Formation donnée aux membres du comité des usagers
- Micro-formation lors d'une assemblée du personnel

Kiosque

- Kiosque de sensibilisation pour tout le personnel, les résidents, les proches, les bénévoles et toute personne œuvrant dans l'établissement

Conférence

- Conférence par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services à l'intention des :
  - Résidents et proches
  - Bénévoles
  - Membres du personnel

À L'EMBAUCHE

Processus de recrutement du personnel

- Questions d'entrevue sur la bientraitance et la maltraitance
- Vérification de tous les antécédents disciplinaires et judiciaires des personnes œuvrant dans l'établissement

Processus d'accueil et période d'essai

- Remise et présentation de la Politique sur la bientraitance et contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes en situation de vulnérabilité
- Sujet traité lors de la période d'accueil et d'intégration

ANNUELLEMENT

Processus de vérification par le service des ressources humaines

- Vérification annuelle des infractions disciplinaires et judiciaires pour tous les professionnels appartenant à un ordre professionnel

Kiosque

- Kiosque de sensibilisation pour toute personne habitant ou œuvrant dans l'établissement

Formations complémentaires

- Formation d'accompagnateurs à l'intention des personnes sélectionnées
- Formation sur l'approche optimale pour tous les employés
- Application du plan annuel de développement des ressources humaines
- Formations disponibles sur la plateforme ENA

Soulignement de journées ou de semaines thématiques

- Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance
- Journée internationale des aînés
- Semaine sur les droits des aînés
- Semaine de la sécurité

PONCTUELLEMENT

Autres activités

- Activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (conférences, présentations, assemblée générale, etc.)
- Activités du comité des usagers
- Conférences présentées aux résidents, proches et bénévoles (assemblée générale)

EN CONTINU

Application des politiques, procédures et programmes

- Politique sur la bientraitance et contre la maltraitance des résidents
- Cadre conceptuel en matière d'éthique
- Code d'éthique organisationnel
- Dépliants divers
- Guide d'accueil des nouveaux bénévoles
- Manuel de l'employé
- Guide d'accueil des résidents
- Politique sur l'application, la réduction et la cessation des mesures de contrôle
- Politique sur la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD)
- Programme d'accompagnement de fin de vie
- Programme d'appréciation et de contrôle de la qualité des soins et des services
- Programme de gestion de la douleur
- Programme intégré de l'approche optimale
- Élaboration des histoires de vie des résidents
- Programme PAB-accompagnateur

Participation aux comités et aux rencontres

- Rencontres interdisciplinaires et révision des plans d'intervention individualisés
- Rencontres statutaires avec les moniteurs de stages
- Comité Mieux-être au travail
- Comité Milieu de vie
- Rencontres d'équipes régulières avec le personnel

Autres ressources

- Ligne d'entraide téléphonique Aide Abus Aînés
- Formation en ligne du ministère de la Santé et des Services sociaux

ANNEXE 9

Signature d’engagement

Je, soussigné(e), reconnais avoir reçu un exemplaire de la *Politique sur la bientraitance et contre la maltraitance envers les aînés et toutes personnes majeures en situation de vulnérabilité*, m’engage à en prendre connaissance diligemment et à la consulter régulièrement, et à m’y conformer en tout temps.

_____	_____
Nom en caractères d’imprimerie	Titre d’emploi
_____	_____
Signature	Date

ANNEXE 10

Dépliant « Régime d'examen des plaintes et de la qualité des services »

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES : NOTRE PRÉOCCUPATION !

Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, un recours indépendant et confidentiel.

Il permet à toute personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction, de déposer une plainte ou de signaler une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Votre gouvernement

Québec

Régime d'examen des plaintes

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Pourquoi porter plainte?

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement concerné.

Qui peut porter plainte?

L'usager (ou son représentant) et l'héritier (ou le représentant légal) d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courriel ou en personne.

Procédure à suivre pour porter plainte

Recours de 1re instance

Vous êtes insatisfait des soins et des services fournis par :

- un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ;
  - tout autre organisme ou toute autre société ou personne auxquels cet établissement a recours ;
- un service de transport ambulancier[3] ;
- une résidence privée pour aînés ;
- une ressource intermédiaire ;
- une ressource de type familial ;
- un organisme communautaire ;
- une résidence privée d'hébergement (jeu pathologique et toxicomanie).

3. Pour les régions de Montréal et de Laval, les plaintes doivent être adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé (514 723-5600, poste 5606).

Vos droits en tant qu'usager

- Être informé[1] sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services[2].
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, au cours de toute intervention.
- Accepter ou refuser, vous-même ou par l'entremise de votre représentant, les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès à votre dossier, qui est confidentiel.
- Participer aux décisions qui vous concernent.
- Être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services.
- Porter plainte sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.
- Être représenté pour tous vos droits reconnus si vous devenez inapte, de façon temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, si vous êtes anglophone, selon le programme d'accès gouvernemental.
- Recevoir des soins de fin de vie.

1. Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.
2. L'établissement détermine les services de santé et les services sociaux qu'il offre, en tenant compte de sa mission ainsi que de ses ressources humaines, matérielles et financières.

Examen de votre plainte

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

Qu'est-ce qu'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ?

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration.

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident, le commissaire l'acheminera au médecin examinateur et vous en informera.

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours devant le comité de révision de l'établissement.

Les cabinets privés de médecins, de dentistes ou d'autres professionnels de la santé ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf s'ils sont liés par une entente de services à un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.



Recours de 2e instance

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

- par téléphone au **1 800 463-5070** ;
- par courriel à **protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca** ;
- par Internet au **www.protecteurducitoyen.qc.ca.**

Signalement

Si vous êtes témoin ou avez connaissance du fait que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés ou si vous croyez qu'une personne est victime de maltraitance, vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire, qui a le pouvoir d'intervenir.

Aide et accompagnement

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le comité des usagers de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Québec.ca/sante-plaintes.

19-723-02FA © Gouvernement du Québec, 2019

Santé et Services sociaux Québec