

POLITIQUES ET PROCÉDURES		Numéro: POL- 130
TITRE: POLITIQUE ET PROCÉDURE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ		
Destinataires: Personnel/Professionnels/Administrateurs/ Bénévoles/Familles		Date d'entrée en vigueur: Octobre 2015 Date de révision: mars 2023
Remplace le document suivant:		Adoption par: Direction générale Date d'adoption de la révision: 19-10-2018, 22-03-2023, 29-06-2024, 30-07-2024 Date de soumission de la politique au MSSS 22-03-2023, 30-07-2024
Responsable de l'implantation: Direction générale et Direction des Soins Infirmiers		Responsable de l'application: Direction générale et Direction des Soins Infirmiers

1. **POLITIQUE**

Manoir Soleil accorde une grande importance et consacre des efforts afin de promouvoir un milieu de vie de qualité. A cet égard, la présente politique a pour objet d'outiller afin d'éviter ou de contrer toute sorte de maltraitance dont les résidents pourraient être victimes, que ce soit par le biais de leur proche ou de la part des différents intervenants qui œuvrent auprès des aînés.

Par le biais de cette politique, la directrice générale de Manoir Soleil s'engage à promouvoir une culture de bientraitance, entre autres par l'application de pratiques et de procédures appropriées, et de prendre les moyens nécessaires pour prévenir la maltraitance et mettre fin à tous les cas portés à sa connaissance.

Le Manoir Soleil affiche sa politique à la vue du public, la publie sur son site Internet et la fait connaître aux usagers visés par la politique.

Définition de la maltraitance :

Il y a maltraitance quand 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.

Définition de personne en situation de vulnérabilité :

Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Définition de 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.

Définition de 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.

Définition de la 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.

Le code d'éthique de Manoir Soleil stipule clairement qu'il est dans la responsabilité des administrateurs de l'établissement et du personnel d'assurer la protection des résidents, d'être vigilants à toute forme d'abus, d'exploitation de discrimination ou toute autre forme de préjudice.

2. TYPE DE MALTRAITANCE

La maltraitance peut prendre différentes formes. Une personne âgée peut être victime de plusieurs types de maltraitance par un ou plusieurs individus de son entourage. Ce sont différents comportements ou attitudes qui caractérisent les divers types de maltraitance.

- Maltraitance physique
- Maltraitance psychologique ou émotionnelle
- Maltraitance sexuelle
- Maltraitance matérielle ou financière
- Maltraitance organisationnelle
- Âgisme
- Violation des droits

Maltraitance physique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique :

Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), 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.

Maltraitance psychologique ou émotionnelle

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.

Négligence : Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

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.

Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.

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

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.

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 âgées.

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées 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.

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

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.

Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.

Violation des droits de la personne

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.

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.

3. LES FACTEURS DE RISQUE ET LES FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ

À ce jour, la littérature scientifique ne permet pas de conclure à un profil type de personnes âgées maltraitées, de personnes ou de groupes de personnes commettant des gestes de maltraitance ou d'organisation maltraitante. Voici ce que représente de facteurs de risque et de vulnérabilité mettant en lumière certains éléments prédisposant davantage une personne âgée ou un groupe de personnes âgées à vivre une situation de maltraitance ou à en commettre.

Les facteurs de risque sont davantage liés à l'environnement de la personne et aux éléments caractérisant les relations entretenues avec son réseau restreint ou élargi. Par exemple, une personne âgée impliquée dans des conflits familiaux, récents ou de longue date, ou cohabitant avec un ou plusieurs proches, est plus susceptible de vivre une situation de maltraitance. L'isolement et un réseau social peu développé peuvent aussi favoriser le développement de situations de maltraitance.

Les facteurs de vulnérabilité concernent les caractéristiques propres à la personne âgée pouvant faire en sorte que celle-ci sera plus sujette à vivre de la maltraitance. Il peut s'agir de son état de santé physique, de pertes cognitives, de difficultés de santé mentale ou de conditions psychosociales qui la placent alors potentiellement dans l'impossibilité, temporaire ou permanente, d'effectuer par elle-même certaines activités de la vie quotidienne ou de répondre à ses besoins de base sans l'aide d'autrui.

4. LES FACTEURS DE PROTECTION

Les facteurs de protection constituent des éléments permettant de réduire les probabilités qu'une situation de maltraitance se développe ou perdure. Ils peuvent se regrouper en deux catégories : les éléments propres à la personne âgée (intrinsèques) et ceux relatifs à son environnement immédiat ou élargi (extrinsèques). Cela dit, lorsque les conditions suivantes sont présentes, la personne âgée sera tout de même mieux protégée :

Les facteurs de protection intrinsèques à la personne âgée :

- Posséder de bonnes habiletés de gestion du stress et les appliquer ;
- Exprimer facilement ses émotions et ses sentiments ;
- Posséder une capacité à faire face aux événements et à leur donner un sens ;
- Détenir une connaissance de soi qui permet de reconnaître le moment auquel la recherche d'aide est nécessaire ;
- Connaître ses droits civils et humains;
- Détenir un plan de sécurité personnel;
- Développer un sentiment de compétence en ayant les ressources nécessaires pour parfaire ses compétences ;
- Se projeter dans l'avenir ;
- Avoir une vision positive de son orientation sexuelle ou de son identité de genre ;
- Se sentir connecté avec sa communauté ;
- Être engagé socialement par le biais d'activités récréatives ou bénévoles ;

Les facteurs de protection extrinsèques à la personne âgée

Facteurs de protection relationnels

- Posséder un réseau social local et international de qualité et diversifié (amis, voisins, bénévoles, etc.) ;
- Vivre au sein d'une famille bienveillante ;
- Avoir une famille de choix pour les personnes âgées LGBTQ+ ou un « défenseur ».

Facteurs de protection associés aux pratiques organisationnelles et gouvernementales

- Coordonner les ressources gouvernementales et communautaires qui offrent des services aux personnes âgées ;
- Mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer l'accès aux services pour les personnes âgées dans toutes les régions ;
- Avoir développé et implanté des politiques et procédures organisationnelles de lutte contre la maltraitance dans les CHSLD ;
- Effectuer régulièrement des évaluations de la qualité des services offerts dans les organisations ;
- Former les employés des organisations offrant des services aux personnes âgées pour prévenir et détecter les situations de maltraitance, ou y intervenir ;
- Offrir des soins ou des services adaptés aux divers groupes de personnes âgées, dont la communauté LGBTQ+, les Premières Nations et Inuit, les communautés ethnoculturelles et les personnes âgées ayant des incapacités.

5. SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Il est connu que, les résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée requièrent une intensité de soins et de services variable, mais supérieure, en raison de leurs conditions de santé physique, psychologique et psychosociale. Les facteurs de risque et de vulnérabilité à la maltraitance en CHSLD selon qu'ils relèvent de l'organisation du milieu, des caractéristiques associées aux membres du personnel ou à l'état du réseau social de la personne âgée y vivant.

Facteurs associés à l'organisation du milieu

- Lourdeur de la tâche de travail du personnel

Facteurs associés aux membres du personnel

- Connaissances inadéquates et formations limitées
- Problèmes personnels, dont un historique de violence domestique, de santé mentale, de consommation de drogue ou d'alcool
- Stress, fatigue émotionnelle ou épuisement professionnel
- Attitude négative envers les personnes âgées en général, les résidents en particulier ou envers le travail

Facteurs associés à la personne ou à son réseau

- Isolement social ou avoir peu ou pas de visites de l'extérieur.

En définitive, porter une attention particulière aux facteurs de risque. Cette stratégie a pour bénéfice anticipé de prévenir l'apparition, le développement ou l'aggravation d'une situation de maltraitance.

6. LES CONSÉQUENCES DE LA MALTRAITANCE

Les personnes âgées vivant de la maltraitance sont les premières à en percevoir les effets sur le plan physique, psychologique, social ou matériel et financier. Ces conséquences peuvent se faire sentir dans la vie de la personne à court terme, donc au moment où survient la maltraitance ou peu après, ou à long terme, compromettant ainsi le bien-être global de la personne sur une période prolongée, et ce, même lorsque la maltraitance est terminée. Dépassant la sphère individuelle, ces répercussions négatives peuvent se faire sentir chez l'entourage immédiat de la personne âgée (ex. : les membres de la famille impliqués dans la résolution du conflit) , en plus de ternir l'environnement social élargi, notamment dans des milieux de vie collectifs (ex. : éviter les salles communes).

Chaque type de maltraitance a le potentiel d'engendrer, dans le cadre d'une situation unique, divers types de conséquences. Ainsi, bien que la maltraitance financière produise nécessairement des effets négatifs sur le plan financier (ex. : endettement), une telle situation peut s'accompagner de répercussions psychologiques (ex. : honte), physiques (ex. : détérioration de l'état de santé général) et sociales (ex. : isolement)

Exemples de conséquences de la maltraitance selon leur nature

Conséquences physiques :

- Séquelles physiques temporaires ou permanentes
- Détérioration de l'état de santé
- Déclin des capacités fonctionnelles
- Augmentation de la morbidité
- Mortalité
- Problème de sommeil
- Consommation d'alcool accrue
- Épuisement et manque d'énergie

Conséquences psychologiques

- Anxiété
- Dépression
- Faible estime de soi
- Tristesse, moral bas, malheureux
- Idéations suicidaires
- Tentative de suicide
- Sentiment croissant d'insécurité
- Sentiment de stress
- Honte
- Culpabilité
- bouleversement des saines habitudes de vie liées à la santé mentale
- Sentiment de perte de contrôle sur sa propre vie

Conséquences matérielles ou financières

- Perte de ressources financières
- Perte de biens matériels
- Privation de biens essentiels
- Dette
- Insolvabilité

- Faillite
- Méfiance dans la gestion des avoirs par autrui
- Accélération de la déclaration de l'incapacité à gérer ses biens

Conséquences sociales

- Solitude y Perte de contacts avec des personnes de l'entourage
- Développement d'un sentiment de méfiance
- Conflits, accroissement de la dépendance
- Difficulté à effectuer des activités quotidiennes
- Changement de milieu de vie entraînant un éloignement des personnes appréciées.

7. **AGIR**

7.1 INTERVENIR

C'est bien souvent à contrecœur que les aînés dénoncent la maltraitance qu'ils subissent ou demandent simplement de l'aide.

Par ailleurs, plusieurs aînés, femmes ou hommes, cachent leur situation de maltraitance par peur :

- de briser le lien avec la personne qui les maltraite;
- de subir les représailles de la personne qui les maltraite;
- d'être abandonnés ou placés dans une institution;
- de ne pas être crus;
- d'être mis à l'écart par le reste de la famille;

Certains cachent leur situation plutôt parce qu'ils croient que :

- leur situation ne constitue pas de la maltraitance;
- leur situation est une affaire qui doit rester au sein de la famille;
- leur maltraitance est justifiée ou méritée;
- personne ne peut les aider;
- ils doivent protéger la personne qui les maltraite contre des conséquences éventuelles, par exemple contre des accusations criminelles.

D'autres raisons peuvent également freiner une demande d'aide, telles que l'analphabétisme, la méconnaissance du français ou de l'anglais ainsi que la différence culturelle qui constituent des barrières à l'accès aux informations et aux services d'aide.

Si vous soupçonnez qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements, voici quelques actions que vous pouvez entreprendre pour vérifier qu'il s'agit véritablement d'une situation de maltraitance :

- Posez des questions directes à la personne âgée que vous croyez être en situation de maltraitance.
- Recherchez chez la personne âgée des signes physiques et des indices révélateurs de maltraitance.
- Étudiez l'environnement social et culturel de la personne âgée, sa situation financière et ses conditions de vie. Bref, évaluez la présence de facteurs de risque et de vulnérabilité chez la personne âgée.

Souvent, les aînés ne réalisent pas qu'ils sont maltraités. Au cœur d'une relation malsaine, ils ne se rendent pas compte qu'ils sont peu à peu passés d'une situation désagréable à une situation de maltraitance.

Afin de faciliter la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance, le Manoir Soleil a nommé une personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP).

La PRMOP est responsable d'informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique. Cette personne exerce les responsabilités suivantes en matière de :

Développement, adoption et révision de la politique

Elle doit :

- 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

Elle doit :

- Développer et appliquer un plan de sensibilisation et de formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement.

Signalement

Elle doit :

- 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.

La responsable de la mise en œuvre de la politique au sein de Manoir Soleil est Madame Christine Grégoire, Directrice générale au 450-658-4441, poste 207.

La direction offre du support et des moyens pour protéger les résidents afin de s'assurer que cette problématique sera résolue dans le meilleur délai.

Dans le cas où le résident et ou ses proches désirent mettre en place un mécanisme de surveillance, il sera possible de le faire toutefois l'utilisation de ce mécanisme devra se faire dans le cadre de règles afin de préserver le droit à la vie privée des individus. (ref. Politique d'utilisation d'une caméra en milieu de vie)

Les personnes qui souhaitent en faire l'usage pourront se référer à Mme Christine Grégoire, Directrice générale : 450-658-4441 poste 207.

7.2 PRÉVENIR

C'est en se renseignant et en informant les autres au sujet de la maltraitance envers les aînés et ses conséquences sur les victimes qu'il devient possible de prévenir les cas de maltraitance et d'agir pour qu'ils ne surviennent pas.

Ainsi, pour réussir à prévenir les situations de maltraitance, il faut d'abord comprendre ce qu'est la maltraitance envers les aînés et savoir la reconnaître.

Par ailleurs, une personne aînée sera mieux protégée si les conditions suivantes sont réunies :

- un environnement physique et psychosocial sain dans lequel la personne aînée se sent en sécurité;
- un réseau ou un soutien social adéquat permettant de briser l'isolement;
- un entourage qui connaît l'existence et les différentes facettes du phénomène de la maltraitance envers les aînés;

- une information adaptée aux besoins de l'aîné et des personnes de son entourage sur les sujets liés à la maltraitance et sur les endroits où cette information est disponible;
- une formation adéquate des différents intervenants qui prennent soin de la personne aînée à domicile;
- un soutien apporté aux proches aidants;
- une bonne compréhension, par les proches et le personnel soignant, du phénomène de vieillissement et de ses manifestations les plus fréquentes, telles que les altérations de la vue, de l'ouïe, de la parole et de l'équilibre;
- un entourage qui ne se sent pas dépourvu devant la manifestation de pertes d'autonomie ou des maladies liées à la vieillesse, telles que la démence, la maladie d'Alzheimer et la maladie de Parkinson.

La prévention inclut des activités qui vont de la sensibilisation à la formation. La sensibilisation a pour objectif de comprendre ce qu'est la maltraitance et comment la reconnaître. La formation a pour but de développer des connaissances et des compétences utiles à l'identification et à la prise en charge des situations de maltraitance.

Au Manoir Soleil, on privilégie les activités de sensibilisation et de prévention suivantes :

- Formation en ligne périodique et activités de sensibilisation deux fois par année;
- Participation à la Journée de lutte contre la maltraitance du 15 juin;
- Outil de Sensibilisation (histoire de vie);
- Lecture obligatoire des employés et obligation de l'application du Code d'éthique du Manoir Soleil
- Politique et procédure de l'utilisation d'un mécanisme de surveillance (caméra) au Manoir Soleil;
- Intégration au programme d'orientation du volet de la maltraitance lors de l'embauche de nouveaux employés, afin que la personne soit en mesure d'identifier les signes et en aviser la personne ressource;
- Obligations de dénonciations, et respect de la confidentialité;
- Politique d'utilisation d'un mécanisme de surveillance connu par le personnel et géré par la direction générale.

Un plan de formation pour que les personnes œuvrant pour notre établissement développent des connaissances et des compétences liées à la lutte contre la maltraitance a aussi été mis en place.

Ainsi, les personnes œuvrant pour notre établissement sont référées à la plateforme ENA ([Se connecter sur le site | ENA hors réseau \(fcp-partenaires.ca\)](https://fcp-partenaires.ca)) afin de suivre les formations suivantes :

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- Intervention psychosociale dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute personne adulte en situation de vulnérabilité
- Supervision et soutien cliniques dans la gestion des situations de maltraitance
- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD

7.3. PLAINTES ET SIGNALEMENTS

Faire une plainte ou un signalement est l'action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (présumée ou confirmée) de maltraitance à des personnes désignées.

Tandis que le signalement est fait par une tierce personne (p. ex. : un témoin, un proche, etc.), la plainte est faite par la personne elle-même ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS.

Condition de signalement obligatoire

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 sans délai le cas. Toute autre personne œuvrant pour l'établissement, un proche, un témoin, etc., n'est donc pas dans l'obligation de signaler une situation de maltraitance, mais est fortement encouragé à le faire.

Le signalement est obligatoire pour les personnes suivantes :

« 1° 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;

2° tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;

3° toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;

4° 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;

5° toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Le signalement obligatoire est effectué directement et sans délai au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services-(CLPQS) pour les personnes visées par l'application de la politique (qui reçoivent des soins et services de l'établissement) et, dans les autres cas, auprès d'un intervenant désigné, notamment, par le biais de la LAMAA.

Le gestionnaire ou un autre collègue ne signale pas à la place du prestataire ou du professionnel concerné dans le cadre d'un signalement. Les prestataires de services de santé et de services sociaux sont responsables de signaler directement et sans délai au CLPQS. Le signalement doit pouvoir se faire en toute confidentialité si c'est le souhait du signalant. Cela revient au prestataire ou au professionnel de choisir s'il désire le nommer à son gestionnaire afin que des interventions soient mises en place rapidement pour mettre fin à la situation de maltraitance.

Condition du signalement non obligatoire

Toute personne qui est témoin ou soupçonne une situation de maltraitance (p. ex. : un proche, un visiteur, un bénévole, une personne œuvrant pour l'établissement qui n'est pas soumise au signalement obligatoire, etc.) peut faire un signalement.

Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS pour les personnes visées par l'application de la politique (qui reçoivent des soins et services de l'établissement) et, dans les autres cas, auprès d'un intervenant désigné, notamment, par le biais de la LAMAA.

Plaintes

Tout usager ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS peut faire une plainte auprès du CLPQS s'il croit être victime de maltraitance.

MODALITÉS pour effectuer une plainte ou un signalement

Le CLPQS est responsable du traitement et du suivi de tous les signalements et de toutes les plaintes.

Toute personne peut obtenir du soutien pour formuler une plainte et un signalement.

Un signalement ou une plainte peut être formulé directement auprès du CLPQS, voici les coordonnées :

CLPQS

CISSS de la Montérégie-Centre

3120, boul. Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Téléphone : (514) 237-3392

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, sont prises par le commissaire. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps policier concerné.

Le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux dans un délai maximal de 45 jours.

En cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CLPQS, l'utilisateur ou son représentant peut s'adresser à :

Protecteur du citoyen

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca

Le Protecteur du citoyen examinera la plainte et y donnera suite dans un délai de 60 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Soutien pour toute personne impliquée

Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (p. ex. : les personnes maltraitées, les proches, etc.) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement, être accompagnées dans le processus.

Voici les ressources disponibles :

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

- Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement;
- Donner de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes;
- Aider l'utilisateur 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'utilisateur et au respect de ses droits.

Comité des usagers

- Renseigner sur les ressources et les mesures possibles pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance (p. ex. : le dépôt d'une plainte au CLPQS);
- 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)

Les fonctions de cette ligne sont :

- 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 désigné;
- d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches (Réf. : Article 20.7 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

8. REPRESAILLES ENVERS UN SIGNALANT OU UN PLAIGNANT

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles, de menacer une personne de mesures de représailles et de poursuivre une personne en justice pour avoir formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement de bonne foi.

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.

Une mesure de représailles est, par exemple, la rétrogradation, la suspension, le congédiement, le déplacement d'une personne, ou toute sanction qui porte atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Le déplacement d'un usager, la rupture de son bail et l'interdiction ou la restriction de visites sont aussi des exemples de mesures de représailles¹.

Finalement, 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.

9. SANCTIONS

Des sanctions administratives, disciplinaires et pénales peuvent s'appliquer dans différentes situations.

Sanctions administratives et disciplinaires

Lorsqu'il y a maltraitance, les sanctions administratives et disciplinaires suivantes peuvent être appliquées :

- 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.

¹ Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

- Des sanctions peuvent être imposées à l'établissement, par exemple, la nomination d'observateurs, des enquêtes, l'exigence de soumettre un plan d'action, l'administration provisoire de l'établissement, la suspension ou la révocation d'un permis.

Sanctions pénales

Toutes les situations suivantes peuvent mener à des sanctions pénales :

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

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance, le demandeur peut joindre les responsables par téléphone, transmettre un formulaire par courriel ou par la poste, ou déposer une demande d'enquête en ligne.

Jours d'ouverture

Du lundi au vendredi

Heures d'ouverture

De 8 h 30 à 16 h 30

Numéros de téléphone

Une personne peut vous aider à formuler votre demande : 1 877 416-8222

Courriels

maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca

Adresse

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

Consultez Quebec.ca pour plus d'informations sur les demandes de sanctions pénales.

10. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE (PIC)

Qu'est-ce qu'un PIC?

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

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

Qui coordonne le PIC?

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

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC, notamment, par le biais de la LAMAA.

À qui s'applique le PIC?

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

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

Qui contacter pour plus d'information sur le PIC?

La LAMAA.

11. RESSOURCES D'AIDE, RÉFÉRENCE ET ACCOMPAGNEMENT

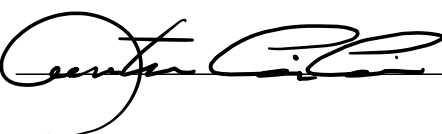
- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
- Tél. : 1 888 489-2287
- 514 489-2287
- Site Web : <https://lignemaltraitance.ca/fr>.
- Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Ligne sans frais pour toutes les régions du Québec 1 877 767-2227 <https://fcaap.ca/>
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) 1 866 LE CAVAC (532-2822) <https://www.cavac.qc.ca/>
- Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) 1 877 717-5252 <http://www.rqcalacs.qc.ca/>
- Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) Pour trouver les coordonnées des CISSS, des CIUSSS, des CLSC, des cliniques médicales et des groupes de médecine familiale, des hôpitaux et des pharmacies : <https://www.sante.gouv.qc.ca/repertoireressources/>
- Centre de prévention du suicide 1 866 APPELLE (277-3553) <https://www.cpsquebec.ca/>
- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées <https://www.maltraitancedesaines.com/fr/info@maltraitancedesaines.com>
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du CISSS de la Montérégie-Centre
3120, boul. Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
Téléphone : (514) 237-3392

La liste complète des commissaires pour chacune des régions est accessible à cette adresse :

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes/>

- Mme Christine Grégoire dir. Générale Manoir Soleil
450-658-4441 poste 207
- En situation d'urgence, composez le 9-1-1.

La loi prévoit que l'établissement doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans.

Approuvée par la Direction générale:  Date: 30/7/2024