

POLITIQUES ET PROCÉDURES

LEADERSHIP

LEAD-07

OBJET	Politique de lutte contre la maltraitance envers une personne âgée en situation de vulnérabilité		
DESTINATAIRE	À tous les membres du personnel		
ENTRÉE EN VIGUEUR	2013.09.01	DATE DE RÉVISION	Septembre 2023

1. CONTEXTE

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (ci-après « Loi 6.3 ») a été adoptée le 30 mai 2017 puis modifiée en 2020 et 2022. Elle a comme objectif de prévenir et de lutter contre la maltraitance et de renforcer la surveillance de la qualité des services de santé et services sociaux. Elle impose à tout établissement l'obligation de se doter d'une politique et de mettre en œuvre celle-ci, en facilitant l'identification, le signalement ainsi que la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance dans le but de les faire cesser ou d'en minimiser les conséquences. La politique se doit aussi de prévoir la mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et autre personne adulte en situation de vulnérabilité.

Reconnaissant la maltraitance comme inacceptable la direction et l'ensemble des employés du CHSLD Pavillon Bellevue s'engagent à prévenir et à lutter rigoureusement contre la maltraitance. En plus de faciliter la compréhension et l'application de la Loi 6.3, la présente politique vise à confirmer et à définir la nature de cet engagement. Pour ce faire, la politique propose :

- Les lignes directrices en matière de prévention de la maltraitance et de gestion des situations de maltraitance présumées ou confirmées;
- La responsabilité des acteurs concernés dans la prévention et la lutte à la maltraitance;
- Les pratiques, procédures et moyens nécessaires pour soutenir la gestion des situations de maltraitance présumées ou confirmées.

2. DÉFINITION

Essentielles à la compréhension et à l'implantation de la présente politique, rappelons les principales définitions issues de la Loi 6.3 :

Blessures graves : toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables. Par exemple, l'endettement ou la difficulté à subvenir aux besoins de base peut être

une conséquence liée à la maltraitance financière et générer beaucoup de détresse pour la personne. Ainsi, elles peuvent être considérées comme des blessures psychologiques graves.

Établissement : un établissement au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, soit l'entité juridique qui est titulaire d'un permis délivré par le ministre de la Santé et des Services sociaux et qui exerce des activités propres à la mission de l'un ou de plusieurs des centres suivants : centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), maison des aînés et alternatives (MDAA), centre local de services communautaires (CLSC), centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), centre de réadaptation (CR) et centre hospitalier (CH).

Enjeu éthique : situation qui compromet le respect de valeurs comme l'autonomie, la bientraitance, la dignité, l'égalité, l'équité et la justice.

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. La maltraitance peut prendre deux formes : la violence ou la négligence. Les types de maltraitance incluent : maltraitance physique, âgisme, maltraitance psychologique, maltraitance matérielle ou financière, violation des droits, maltraitance sexuelle et maltraitance organisationnelle.

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.

Même si elle est légalement apte à défendre ses droits et à protéger ses intérêts, une personne vulnérable n'est pas toujours en mesure de le faire. Le contexte, les liens affectifs et l'environnement social sont à considérer dans l'évaluation de la vulnérabilité.

Personne œuvrant pour l'établissement : un médecin, un dentiste, un membre du personnel, un médecin, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte du CHSLD Pavillon Bellevue.

Personnel administratif et de soutien œuvrant pour l'établissement : toute personne physique qui est employée par le CHSLD Pavillon Bellevue et qui fournit des services indirects à une personne pour le compte du CHSLD Pavillon Bellevue, incluant le personnel à l'entretien ménager et au service alimentaire.

Prestataire de soins 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.

Signalement : action de transmettre verbalement ou par écrit des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées, par exemple, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS).

Usager : personne qui reçoit des soins ou des services du CHSLD Pavillon Bellevue ou d'une personne qui fournit directement des soins ou des services à une personne pour le compte du CHSLD Pavillon Bellevue.

Pour une terminologie complète en matière de maltraitance, consulter l'aide-mémoire produit par le Centre d'expertise et de recherche en gérontologie sociale (CREGÉS), en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, du ministère de la Famille, du Secrétariat aux Aînés et du Gouvernement du Québec.

3. PRINCIPES DIRECTEURS ET VALEURS

3.1 PRINCIPES DIRECTEURS DU CHSLD PAVILLON BELLEVUE EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE

- A. Respect des droits et des besoins des usagers** : respecter les droits des usagers tels qu'ils sont décrits dans la *LSSSS* ainsi que les droits et libertés protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne* et satisfaire leurs besoins par des soins et des services de qualité et sécuritaires, conformément aux valeurs organisationnelles.
- B. Proactivité** : adopter une attitude de vigilance à l'égard des facteurs de risque et des indices de maltraitance et aborder le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence. On peut aussi considérer la proactivité sous l'angle de l'approche d'amélioration continue. L'amélioration continue peut avoir un grand potentiel pour prévenir la maltraitance, notamment organisationnelle. Par des réflexions en amont et en aval, il est possible de repérer des opportunités d'amélioration dans un ensemble de causes structurelles.

- C. Diligence** : signaler ou divulguer tout indice ou indicateur de maltraitance dans un court délai tout en étant adapté à la situation et appliquer efficacement les mesures permettant d'assurer le respect de la présente politique.
- D. Mesures de soutien à l'usager et à ses proches** : prioriser la mise en place de mesures de soutien auprès de l'usager et de ses proches, comme prévu au Règlement portant sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident et mesure de soutien.
- E. Confidentialité** : s'assurer que toute personne impliquée dans le processus de signalement et de gestion d'une situation présumée ou confirmée de maltraitance s'engage à la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui effectue un signalement, sauf dans le cas d'une exception prévue à la Loi 6.3, et qu'elle s'engage à la confidentialité des renseignements personnels de l'usager, en suivant les règles usuelles de confidentialité.
- F. Responsabilité** : demander la vigilance de l'ensemble des acteurs concernés par la présente politique afin que chacun contribue selon son rôle ou son expertise, à la prévention et à la gestion des situations de maltraitance, en vue de les faire cesser et développer la compétence éthique face à autrui et la capacité de répondre de la «justesse » de ses décisions dans les circonstances.

3.2 VISION ET VALEURS DU CHSLD PAVILLON BELLEVUE

La vision du CHSLD Pavillon Bellevue, est de voir l'âge adulte et la vieillesse comme étapes de la vie et non comme une maladie, malgré que l'individu soit en perte d'autonomie. La personne adulte et âgée, hébergée dans notre milieu, est perçue comme un être qui poursuit sa croissance selon un processus dynamique. La personne est accompagnée dans son cheminement par nos intervenants, avec le concours de ses proches, le respectant dans ses droits fondamentaux et le considérant comme un citoyen à part entière. Ce citoyen est issu d'un réseau social, d'un système familial et d'une communauté qui font de lui un être humain unique par sa nature, sa personnalité, ses forces, ses limites, sa richesse intérieure, son expérience.

Les administrateurs, les gestionnaires et l'ensemble des personnes impliquées dans la prestation des soins et services directs ou indirects aux résidents s'engagent, à améliorer de façon continue la qualité de vie et de services de notre milieu.

Pour ce faire, ils mettent tout en œuvre pour préserver l'identité et l'estime de soi du résident, assurer son confort et sa sécurité, l'aider à maintenir des liens significatifs, promouvoir sa liberté d'expression, d'action et d'implication, respecter ses goûts et préférences et offrir de façon continue et concernée les interventions que requiert sa condition.

Notre vision s'appuie donc sur les principes de l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, du maintien des acquis pour contribuer au maintien de leur autonomie.

Nous aspirons à ce que le milieu de vie de nos résidents soit chaleureux, respectueux et sécuritaire.

Au CHSDL Pavillon Bellevue les valeurs énoncées guident le choix de nos orientations. Des services de qualité fiables, sécuritaires, en conformité avec les meilleures pratiques cliniques et de gestion reconnues et les pratiques organisationnelles requises (POR) par Agrément Canada.

- Nous reconnaissons la capacité de libre choix du résident et de sa famille de manière à ce qu'il puisse continuer à exercer un contrôle sur les aspects importants de sa vie personnelle et ce, malgré les handicaps liés à la perte d'autonomie et les contraintes de la vie en hébergement.
- Nous offrons un environnement sécuritaire et nous mettons en place des mécanismes permettant aux résidents de faire valoir leurs intérêts ou d'exprimer une insatisfaction sans avoir des motifs de craindre des représailles.
- Nous sommes attentifs à la personne, nous tenons compte de ce qu'elle dit ou exprime et lui portons une attention particulière pour bien saisir le message verbal et non verbal qui nous est transmis.
- Nous considérons les personnes avec bonté, générosité, loyauté et bienveillance, qualités essentielles pour dispenser des soins et services à la hauteur des attentes du résident et de leur famille et ainsi comprendre leur ressenti et leur vécu.
- Nous cultivons en nous-mêmes une attention qui nous fera découvrir chaque être humain comme étant unique et digne. Nous portons notre regard vers l'autre pour lui témoigner un respect inconditionnel. La qualité de la relation avec le résident est aussi importante que la qualité de l'expertise de l'intervenant.

4. OBJECTIFS

La politique a comme objectif principal de prévenir et de lutter contre la maltraitance en prescrivant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir. Elle prend son assise dans la Loi 6.3 et elle est rédigée selon les attendus de la Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Plus précisément, elle vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la promotion d'environnement de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Informer et outiller les acteurs concernés quant aux principes, valeurs et normes légales devant être considérées au cas par cas dans les situations de maltraitance, incluant les obligations et l'importance de signaler les situations de maltraitance;
- Permettre l'identification et la prise en charge rapide et efficace des situations de maltraitance pour une diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives;
- Soutenir le signalement, la déclaration et la divulgation des situations (en tant que témoin, de personne œuvrant pour l'établissement, de bénévole ou de proche, par exemple) ainsi que le dépôt de plaintes (usager ou son représentant) auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Développer la capacité du personnel à repérer un enjeu éthique, à analyser la situation et à poser les actions appropriées (compétence éthique) et soutenir la création d'espaces de dialogue permettant la délibération collective et la concertation

5. PERSONNES VISÉES

La présente politique s'applique à toute personne œuvrant pour le CHSLD Pavillon Bellevue, incluant :

- Le personnel administratif et de soutien
- Tout prestataire de soins de santé et de services sociaux (ce qui inclut les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les résidences privées pour aînés, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale et tout autre organisme, société ou personne auxquelles l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS.

Et vise les clientèles visées suivantes :

- Toute personne aînée qu'elle soit en situation de vulnérabilité ou non, qui répond ou non à la définition d'usager du CHSLD Pavillon Bellevue.
- Toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui répond ou non à la définition d'usager du CHSLD Pavillon Bellevue.

6. PRÉVENTION

La prévention en matière de maltraitance est un ensemble de mesures visant à créer dans notre établissement et milieux de vie, un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise de briser le silence et de poser les gestes nécessaires afin que cessent les situations de

maltraitance. L'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux et bientraitants est incontournable en matière de prévention. La bientraitance fait la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des choix et des préférences de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité. Elle représente donc un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition.

6.1 SENSIBILISATION ET FORMATION

La sensibilisation en matière de maltraitance vise par diverses stratégies à démystifier et à renseigner sur le phénomène, sur l'existence de ressources, de recours et de soutien pour prévenir, gérer la maltraitance et y mettre fin :

- Transmission d'information générale lors des processus d'accueil;
- Remise d'un guide (pochette d'accueil) pour démystifier la maltraitance, informer sur les ressources et les recours;
- Remise d'un dépliant sur l'utilisation des mécanismes de surveillance en CHSLD;
- Tenues d'activités thématiques et de sensibilisation (ex. semaine des droits des usagers, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées – 15 juin);
- Présentation et démystification de cette politique à l'ensemble des employés en réunion d'équipe journalière en octobre et juin de chaque année;
- Disponibilité et affichage de matériel promotionnel;
- Formation obligatoire de base à l'embauche;
- Promotion de la politique, ainsi que de toute autre documentation complémentaire jugée pertinente lors de l'orientation du personnel;
- Café causerie en collaboration avec le communautaire pour sensibiliser, informer et sensibiliser.

Pour obtenir du soutien et des références à propos de situations spécifiques de maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité ou pour trouver de l'information, la population, les professionnels et les gestionnaires peuvent consulter la Ligne Aide Maltraitance Adultes

Aînés (LAMAA) au 1 888 489-ABUS (2287) ou sur le site www.aideabusaines.ca pour :

- Bénéficier d'une écoute active;
- Obtenir des informations et du soutien
- Être accompagné dans l'évaluation de la situation décrite et de son niveau de risque;
- Connaître les ressources disponibles et les recours possibles;
- Être dirigé vers les intervenants les plus aptes à leur venir en aide,
- Recevoir sous réserve du consentement, un suivi dans son cheminement ou ses démarches.

La LAMAA offre un service de consultation destiné spécifiquement aux intervenants et professionnels dans le but de leur offrir un soutien optimal dans l'intervention auprès de la personne qui vit ou semble vivre une situation de maltraitance, ou de son entourage.

6.2 FORMATION

La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion de situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour le CHSLD Pavillon Bellevue.

Les formations pour les employés de notre établissement sont reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux et disponibles sur la plateforme Environnement numérique d'apprentissage (ENA) :

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité (#2255 ENA). Obligatoire pour tous;
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers les personnes aînées ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (#2944 ENA);
- Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (#10030 ENA);
- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes (# 13076 ENA).

7. GESTION DES SIGNALEMENTS ET DES PLAINTES DE MALTRAITANCE

La politique tient compte de trois (3) aspects incontournables dans la gestion des situations présumées ou confirmées de maltraitance :

7.1 LA NOTION DE CONSENTEMENT

Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant doit participer à chacune des étapes du continuum de gestion de la situation de maltraitance, notamment par un accès à l'information approprié concernant sa situation. Une valeur qui justifie cette pratique est de favoriser l'autodétermination de la personne.

De plus, si dans la situation de maltraitance, des soins ou des services sont requis par l'utilisateur, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins et aux services doivent être respectées. Notamment, le consentement doit être donné par une personne apte à consentir, être libre, éclairé, spécifique, manifeste, être donné avant l'intervention ou la démarche et doit permettre en continu de poser des questions ou d'être retiré ou donné plus tard (processus continu). De même, dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles liées au consentement et à la confidentialité des renseignements doivent être respectées.

7.2 LES ÉLÉMENTS CLÉS DU CONTINUUM DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus complémentaire aux soins et aux services déjà existants. La politique s'inspire des cinq (5) éléments clés pour assurer la gestion des situations de maltraitance issues du modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées développé par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS). Ces éléments clés sont :

7.2.1 L'IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et elle implique de documenter et d'analyser les indicateurs, indices ou facteurs de risque de maltraitance en utilisant son jugement clinique ou des instruments de détection.

Tout d'abord il y a *le repérage* qui est l'action qui consiste à porter attention aux indices de maltraitance dans le but de les identifier. Ce repérage peut être fait par tous.

Ensuite il y a *la détection* qui est une démarche effectuée par le professionnel de la santé grâce à des outils qui facilitent l'identification de facteurs de risques ou d'indice de la maltraitance.

Le dépistage lui est une démarche systématique d'identification appliquée à tous nos résidents et est effectuée par un intervenant à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risques ou d'indice de la maltraitance.

L'aide-mémoire sur la terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées est un incontournable afin de bien connaître les indices et les indicateurs de maltraitance et être en mesure de repérer les situations potentielles de maltraitance. De plus, plusieurs outils de détection et d'évaluation sont disponibles et peuvent être utilisés pour orienter la pratique.

Par exemple, l'aide-mémoire sur les facteurs de risque et de protection concernant la maltraitance envers les personnes âgées permet d'avoir un résumé visuel des facteurs de risque et de protection dans le but de faciliter l'identification des besoins d'évaluation et des mesures à mettre en place. Il tient compte des caractéristiques de la personne âgée, de la ou des personnes ayant des comportements maltraitants ainsi que du contexte relationnel et environnemental.

7.2.2 PLAINTES ET SIGNALEMENT (VOLONTAIRE OU OBLIGATOIRE)

Une **plainte** est un processus formel engagé par l'utilisateur maltraité lui-même ou par son représentant en vue de déclarer un cas de maltraitance.

Un **signalement** quant à lui, est un processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers (ex. : témoin oculaire ou auditif de la situation de maltraitance, proche d'un usager, prestataire de soins de santé et de services, etc.) en vue de porter à la connaissance des

autorités compétentes des faits nécessitant des mesures appropriées dans le seul but de protéger une personne majeure en situation de vulnérabilité qui n'est pas en mesure de se protéger.

Afin d'accompagner toute personne qui souhaite ou doit faire le signalement d'une situation de maltraitance, des trajectoires formelles relativement aux modalités applicables pour les signalements obligatoires selon la Loi 6.3 et pour les signalements volontaires sont disponibles à l'**annexe 1** de la présente politique.

Le signalement obligatoire : conformément à la Loi 6.3, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel reconnu en vertu du *Code des professions* dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans attendre pour les personnes suivantes :

- Un usager résidant au CHSLD Pavillon Bellevue;
- Une personne inapte protégée, peu importe son lieu de résidence, qui bénéficie d'une mesure de représentation. Notez que l'article 21 de la Loi 6.3 y réfère comme la personne sous tutelle, sous curatelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, à l'exception de l'avocat et du notaire.

Le consentement de la personne aînée ou de la personne majeure en situation de vulnérabilité est souhaitable, mais non requis. Si la personne a un représentant légal, celui-ci devrait être informé du signalement à moins que cela ne soit pas cliniquement conseillé, notamment si selon le signalement, la personne présumée maltraitante est le représentant légal.

Il est question de « motif raisonnable » lorsqu'on est en mesure d'appréhender ou de craindre un risque sur la base d'un fait observable ou d'une circonstance. Face à un motif raisonnable, il peut demeurer une part de doute, mais qui va au-delà de la simple impression ou intuition.

***** Que signifie avoir un « motif raisonnable de croire »?**

Avoir un soupçon: « Je pense », « je soupçonne, « je suspecte », « je flaire », « je me doute que... »

Avoir un *motif raisonnable* de croire. Sur la base d'un fait ou en raison des circonstances, « je considère », « j'estime », « je crains », « j'appréhende », « je crois »

Être certain « Je suis convaincu », « je suis persuadé », « je suis sûr », « c'est évident », « il n'y a aucun doute possible », « c'est indéniable », « cela ne manquera pas de se produire »

Source : Me Audrey Turmel, ministère de la Justice

Le signalement obligatoire est effectué auprès du CPQS régional si la personne maltraitée est résident, sinon, auprès de la LAMAA qui pourra alors cibler l'intervenant désigné du processus

d'intervention concerté (voir processus d'intervention concertés (PIC) à la section 7.2.5) pouvant recevoir le signalement.

Si le signalement concerne les actions ou un manque d'action d'un médecin, d'un résident en médecine, d'un dentiste ou d'un pharmacien, ce dernier pourrait être orienté vers le médecin examinateur par le CPQS.

Le signalement volontaire : même si la Loi 6.3 rend obligatoire le signalement des cas de maltraitance en certaines circonstances, elle encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent et en demandant le consentement de la personne hébergée. Pour le signalement volontaire, le consentement de la personne aînée en situation de vulnérabilité est requis.

Toute personne œuvrant pour le CHSLD Pavillon Bellevue qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance a une responsabilité éthique ou déontologique de divulguer ou signaler la situation, de manière appropriée aux circonstances en déployant sa compétence éthique. Le signalement se fait auprès du CPQS, lequel est en mesure d'apprécier et d'orienter le signalement selon les balises que lui confrère la Loi.

Pour recevoir du soutien pour formuler une plainte ou faire un signalement vous pouvez contacter :

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSS de Chaudière-Appalaches (CPQS)
Téléphone : 1-877-986-3587
Télécopieur : 418-380-6318
Courriel : commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca
- La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînée (LAMAA)
Téléphone : 1 888 489-ABUS (2287)
Site Web : www.aideabusaines.ca

Le témoin d'un acte de maltraitance posé envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité ne recevant pas de services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux peut volontairement faire un signalement auprès de la LAMAA qui pourra analyser la situation et référer à l'un des partenaires de l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, soit :

- Un corps de police;
- Le Curateur public;
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- L'Autorité des marchés financiers (AMF);
- Le CISSS de Chaudière-Appalaches.

La Loi 6.3 facilite le signalement de situations de maltraitance par les témoins d'actes posés contre une personne majeure en situation de vulnérabilité par les dispositions suivantes :

- **La levée du secret professionnel ou de la confidentialité** : une personne témoin de maltraitance est tenue par son métier au secret professionnel ou à la confidentialité peut faire un signalement ou participer à l'examen d'un signalement dans certains cas. La levée du secret professionnel ou de la confidentialité sera possible lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves. Une blessure grave se définit comme une « blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables »;
- **La protection contre les mesures de représailles** : une personne qui fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte, de bonne foi, ne peut faire l'objet de mesures de représailles telles que rétrogradation, congédiement, sanction disciplinaire, déplacement injustifié d'un usager ou rupture du bail;
- **L'immunité de poursuite** : une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ne peut pas être poursuivie en justice.
- Un professionnel régit par le *Code des professions* qui estime que les informations dont il dispose ne satisfont pas les critères de la levée du secret professionnel, et en l'absence de consentement de l'usager à signaler la situation de maltraitance, doit informer son supérieur immédiat afin d'évaluer la pertinence d'interventions cliniques à réaliser (ex. demander le déclenchement d'un soutien-conseil par l'entremise du processus d'intervention concerté (PIC) voir point 6.2.5).

En plus des règles relatives au signalement, toute personne œuvrant pour le CHSLD Pavillon Bellevue, incluant le personnel administratif et de soutien, doit déclarer au responsable de la gestion des risques, les accidents et incidents liés à la maltraitance par l'entremise d'un formulaire [AH-223](#), conformément à l'article 233.1 de la *LSSSS*.

Afin de préserver la confidentialité, le CHSLD Pavillon Bellevue s'engage à ce que la communication verbale ou écrite de renseignements et la transmission de documents au CPQS ne doivent en aucun cas être consignées de quelque manière que ce soit au dossier de l'usager, puisqu'il en résulterait une occasion permanente de violation du secret professionnel.

De plus :

- Au moment de l'examen, les personnes interpellées par le CPQS ne doivent traiter la demande qu'avec les personnes concernées. Toutefois, s'il leur apparaît pertinent que le sujet soit rapporté en équipe, il est possible de le faire, mais en assurant, le cas échéant, que ni le nom des employés visés ni celui du plaignant ne soient divulgués s'il y a lieu;
- Il est interdit de reproduire les documents reçus du CPQS, d'en donner copie à qui que ce soit, de faire mention d'une plainte, antérieure ou en traitement, à d'autres personnes que l'utilisateur concerné ou son représentant légal. Ainsi, lors d'une rencontre où vous êtes en présence de l'utilisateur, un proche, un intervenant ou partenaire, vous n'êtes pas autorisé à divulguer cette information, même si vous pensez que les autres personnes sont au courant.

En matière de **signalement et d'intervention**, les mêmes mesures visant à respecter la confidentialité doivent être assurées.

Ce qui doit être consigné dans le dossier de l'utilisateur :

Dans le respect des meilleures pratiques de tenue de dossier, lorsqu'un indice de maltraitance est observé ou est rapporté à un professionnel ou prestataire de services de santé et services sociaux, une note au dossier de l'utilisateur doit être consignée. La note vise alors au respect de l'obligation de tenir un dossier complet et à jour, en regard de la pertinence clinique et permettant d'offrir les soins et les services requis par la condition physique et psychologique de l'utilisateur.

L'indice de maltraitance observé ou rapporté, qu'il soit le fait d'un proche, d'un tiers ou d'un prestataire de services, se doit d'être consigné au dossier afin d'assurer un suivi adéquat des conséquences sur la santé, la sécurité et le bien-être de l'utilisateur. Le degré de détails que doit contenir la note repose sur le jugement clinique de l'intervenant. Toutefois, lorsque les faits, observés ou rapportés, concernent un tiers en l'absence de l'utilisateur ou de son représentant légal, le professionnel ou le prestataire de services doit consigner les informations en mentionnant que celles-ci sont communiquées par un tiers (note de tiers).

Conformément à la LSSSS (article 19.0.1) et à la Loi 6.3 (article 20.1), une communication de renseignements peut être réalisée en vue de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves³⁰ menace l'ainé ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou les personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Le plus tôt possible après la communication des renseignements, en cohérence avec les normes d'ordres professionnels, l'intervenant doit obligatoirement consigner au dossier de l'utilisateur les informations suivantes :

- Un court énoncé indiquant la nature du danger que l'on cherche à prévenir;
- L'identité de la ou des personnes menacées;
- L'identité de la personne qui a signalé le danger;
- Le mode de communication utilisé;
- Les renseignements qui ont été communiqués;
- La date et l'heure de la communication;

- Tout autre élément jugé pertinent.

7.2.3 VÉRIFICATION DES FAITS ENTOURANT LES SITUATION DE MALTRAITANCE

À la suite d'une déclaration (signalement ou plainte) d'une situation potentielle de maltraitance, l'ensemble des vérifications et des enquêtes s'actualise à l'intérieur d'un délai raisonnable, modulé selon la gravité de la situation.

La vérification des faits est un processus d'enquête qui permet de :

- Évaluer et analyser l'ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont reliées à la maltraitance;
- Documenter en profondeur la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir des documents de différentes sources;
- Confirmer s'il y a bel et bien eu maltraitance et entamer les actions et le suivi nécessaires.

Un aide-mémoire (**annexe 2**) présente les étapes incontournables à suivre durant la vérification des faits. Il ne s'agit toutefois pas d'une liste exhaustive. La direction clinique est responsable d'assurer la cohérence avec les spécificités et les besoins associés à sa réalité.

Sur demande du CPQS, la vérification des faits, la validation des besoins et des capacités de la personne maltraitée doivent être faites par la direction concernée ou toute autre personne détenant l'expertise requise, le cas échéant.

L'objectif principal de la vérification des faits est de déterminer s'il y a eu maltraitance et si les faits signalés sont fondés ou non.

Lorsqu'un signalement de maltraitance ne correspond pas aux critères légaux d'un signalement obligatoire et que l'utilisateur concerné ne consent pas à ce qu'un signalement soit fait auprès du CPQS, la direction clinique concernée ou l'intervenant désigné du PIC doit assurer la gestion et le suivi de la situation de maltraitance, le tout selon le cadre légal applicable et les termes de la présente politique.

Suite à la réception d'une plainte ou d'un signalement, la direction ou l'intervenant désigné du PIC assure les suivis cliniques à effectuer par l'intervenant ou l'équipe traitante, dans un délai raisonnable selon les circonstances afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la personne. L'intervenant ou l'équipe traitante doit procéder aux étapes de la vérification des faits telles que décrites dans la présente politique.

Pour tout signalement mettant en cause une personne œuvrant pour l'établissement incluant un membre du personnel administratif et de soutien, ou un usager.

Si la personne présumée maltraitante est une personne œuvrant pour l'établissement, incluant un membre du personnel administratif et de soutien, ou un usager :

- Le représentant désigné et la direction examinent la situation en vertu de la procédure d'examen des plaintes;
- Le représentant désigné informe le supérieur immédiat de l'employé mis en cause ou le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'usager. Dans le cas de stagiaire, l'établissement d'enseignement se doit d'être impliqué dans la procédure;
- Dans les contextes applicables, le supérieur immédiat ou le gestionnaire responsable du milieu de vie de l'usager envoie le formulaire AH-223 en s'assurant que la divulgation initiale a été réalisée.
- L'établissement informe le CRQP.

Pour le signalement mettant en cause un membre de la communauté, un membre d'une famille/proche d'un usager, un visiteur, un fournisseur externe, etc.

Si la personne présumée maltraitante n'est pas une personne œuvrant pour l'établissement, ni un membre du personnel administratif et de soutien, ni un autre usager :

1. Le CPQS informe la direction concernée des événements;
2. Le suivi et la vérification des faits sont assurés par la direction concernée qui a l'expertise requise;
3. Toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance sont informées des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus de vérifications des faits.

7.2.4 ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS DE LA PERSONNE AYANT SUBI DE LA MALTRAITANCE

L'évaluation des besoins et des capacités de la personne permet la planification et la priorisation des interventions selon les préférences et les valeurs de la personne ayant subi de la maltraitance, et ce, avec son consentement. Elle vise également à déterminer les expertises internes et externes qui devront être interpellées pour répondre aux besoins.

7.2.5 ACTIONS ET SUIVIS DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE

Toute personne touchée ou impliquée par une situation de maltraitance (y compris les proches de la personne) se doit d'être accueillie, supportée et accompagnée dès les premiers soupçons de maltraitance jusqu'au terme de l'enquête, s'il y a lieu.

La coordination des actions et des suivis doit se réaliser de façon concertée avec toutes les instances internes et externes impliquées. Il est primordial, par une bonne planification, de préserver l'identité de la présumée victime et de lui éviter de devoir revivre l'évènement déclaré en répétant à de multiples reprises son histoire.

Pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, un plan d'intervention optimal est généralement obtenu par la mise en commun des expertises à travers un processus de concertation dans la mesure du possible et sous réserve du consentement de l'usager.

Bonnes pratiques en matière d'intervention

La présente politique adhère aux bonnes pratiques cliniques en ce qui concerne la responsabilité des intervenants de procéder à l'évaluation de la situation, des besoins et des capacités de l'utilisateur concerné.

Cela concerne aussi l'estimation du niveau de dangerosité, la rédaction ou la révision d'un plan d'intervention, ainsi que son application.

La maltraitance survient souvent au sein de relations impliquant des membres de la famille ou d'autres proches, parents, amis, proches aidants, etc. Le lien étroit avec la personne maltraitante ne permet pas toujours de mettre fin à la maltraitance. Une attention particulière doit être portée à ces situations en tenant compte du risque d'escalade.

Il est possible que la personne ayant subi de la maltraitance ne reconnaisse pas la situation de maltraitance ou ne désire pas que des interventions soient mises en place pour diverses raisons. Il est important d'ouvrir le dialogue avec la personne pour comprendre ses besoins et intervenir en cohérence.

Les intervenants sont encouragés à se référer aux pratiques en matière d'intervention proposées par le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* du Gouvernement du Québec ou à compléter la formation *Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées* (10030), disponible sur la plateforme ENA.

Processus d'intervention concertés (PIC)

Les processus d'intervention concertés (PIC) impliquent des intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et les organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique, signataires de l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Un PIC vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats formels avec les organisations jouant un rôle de premier plan dans la lutte à la maltraitance (le CISSS, le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers (AMF), les corps policiers, etc. – voir l'**annexe 3** pour le mandat de chaque instance), notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale. Le PIC aide à établir une concertation efficace entre les intervenants dans le but de mettre fin aux situations de maltraitance, tout en mettant à profit et en respectant les expertises et les compétences de chacun.

Chaque partenaire visé par le PIC identifie un représentant, que l'on appelle « représentant désigné », lequel a la responsabilité stratégique d'identifier et de soutenir un ou des intervenants de son organisation. Ces intervenants, que l'on appelle, « intervenants désignés » sont responsables quant à eux de déclencher le PIC, de recevoir les déclenchements et d'en assurer le suivi opérationnel.

Le processus d'intervention concerté est implanté en Chaudière-Appalaches et permet aux intervenants d'aller chercher du soutien dans les situations complexes. Il s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du réseau de santé et des services sociaux.

Trois (3) critères doivent être réunis pour déclencher un PIC :

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

Toutefois, s'il y a incertitude face à l'un des critères, le processus peut être enclenché sous la forme d'un soutien-conseil afin que les intervenants se concertent et vérifient la présence ou non des éléments pour effectuer un déclenchement officiel et d'échanger sur les actions/interventions possibles en lien avec la situation (sans échanger des renseignements personnels et confidentiels). Pour les partenaires ou encore les usagers ou les proches, le recours à un PIC n'est possible que par l'intermédiaire du représentant désigné ou de la LAMAA.

Sanctions

Si les actions ou manques d'action de la personne maltraitante ou du CHSLD Pavillon Bellevue contreviennent à des lois ou des règlements, des sanctions appropriées seront appliquées. Il est à noter que les sanctions peuvent être de nature administrative ou judiciaire. Les sanctions possibles et non exhaustives pouvant être appliquées en réponse à un constat de maltraitance sont les suivantes :

- Employés : Avertissement verbal, avis écrit, réaffectation de secteur, suspension ou congédiement.
- Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres : Suspension sans solde ou congédiement.
- Bénévole, stagiaire, distributeur de service : Révocation du contrat ou résiliation d'ententes spécifiques

D'autres sanctions sont possibles à l'égard des personnes et des établissements qui sont à l'origine ou qui tolèrent une situation de maltraitance :

- Pour les membres d'un ordre professionnel, l'ordre peut imposer à un de ses membres des réprimandes, une radiation temporaire ou permanente du tableau, des amendes, révocation du permis. Elle peut aussi imposer une limitation du droit d'exercer ou suspendre le droit d'exercer.
- L'établissement : Le MSSS peut notamment imposer des mesures à l'égard de l'établissements et nommer des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer un permis.
- Pour toute personne : À la suite d'une enquête de la CDPDJ, poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et les ordonnances de

procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions notamment en lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation :

1. Il y a les poursuites pénales ou criminelles, être reconnu coupable de négligence criminelle pour quiconque fait quelque chose, omet de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui.
2. 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.

En vertu de la Loi 6.3, il est maintenant possible de déposer une demande pour l'application de sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance dans les situations suivantes:

- Omission de signaler par un prestataire de soins et de services sociaux ou un professionnel au sens du Code des professions;
- Menacer, intimider, tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne par rapport à une situation de maltraitance qui a été signalée ou dont la personne a été témoin;
- Commettre un acte de maltraitance envers une personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité qui reçoit des soins de santé ou des services sociaux.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard d'un(e) :

- Usager majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou dans une maison des aînées et alternatives (MDAA);

Toute personne qui est un témoin direct des faits, un proche ou un représentant de la personne maltraitée peut déposer une demande auprès de la [Direction de l'inspection et des enquêtes](#) du MSSS.

Le dépôt d'une demande n'entraîne pas systématiquement des sanctions pénales si la preuve est insuffisante ou si les éléments ne peuvent être documentés hors de tout doute raisonnable.

7.3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Plusieurs acteurs ont un rôle à jouer en matière de lutte contre la maltraitance. Chacun doit contribuer selon son rôle ou son expertise et une vigilance accrue est attendue afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est soupçonnée ou confirmée.

7.3.1 RESPONSABILITÉS COMMUNES

Toute personne œuvrant pour le CHSLD Pavillon Bellevue, incluant le personnel administratif et de soutien, médecin, gestionnaire, bénévole et tout prestataire de soins de santé et de services sociaux qui reçoit la confiance d'un usager joue un rôle important en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées en situation de vulnérabilité et ont la responsabilité de :

- **Prévention, sensibilisation et formation** : Participer aux activités de développement des compétences obligatoires ou non.
- **Identification (repérage, détection, dépistage)**
 1. Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et repérer les situations potentielles de maltraitance.
 2. Favoriser l'expression de la personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité afin de permettre une première appréciation de la situation. Il est fortement recommandé de noter le verbatim des propos reçus.
 3. Accueillir l'information, en prenant soin de ne pas commencer d'enquête exhaustive afin de ne pas nuire à cette dernière.
- **Signalement**
 1. Déclarer toute situation, présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou détectée conformément.
 2. Remplir le formulaire AH-223, lorsque requis et applicable, selon la Politique de déclaration des incidents et des accidents (Politique et procédure LEAD-12).
- **Vérification des faits** : Collaborer à la vérification des faits à la suite d'un signalement ou d'une plainte en lien avec une situation de maltraitance, lorsque requis.
- **Action et suivi** : Tout prestataire des soins et de services qui a un lien direct avec l'utilisateur peut être appelé à contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'utilisateur et gérer la situation de maltraitance.

7.3.2 GESTIONNAIRES/ RESPONSABLE DES RH

- **Diffusion** :
 1. S'assurer que tout employé du CISSS de Chaudière-Appalaches est sensibilisé à la maltraitance dès l'embauche.
 2. Soutenir la planification de formations concernant l'identification et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions responsables de l'offre de services
 3. Faire appliquer et respecter cette politique dans l'établissement notamment en veillant à sa diffusion, son implantation et son adhésion par l'ensemble de son personnel.
- **Prévention, sensibilisation et formation** :
 1. Promouvoir le plan de développement des compétences et faciliter la participation du personnel aux activités de développement des compétences visant à contrer la maltraitance.
- **Gestion des situations de maltraitance** :
 1. Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans l'établissement.
 2. Apporter soutien à la victime présumée et à toute personne impliquée.
- **Identification (repérage – détection – dépistage)**

1. Assurer une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation potentielle de maltraitance envers un usager.
2. Déterminer et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection ou le dépistage de la maltraitance.

➤ **Signalement :**

1. Favoriser le signalement en optant pour des mesures permettant de minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent.
2. S'assurer que toutes les situations de maltraitance sont signalées au CPQS.
3. Informer toutes les personnes concernées des trajectoires de signalement.
4. Aviser les ordres professionnels s'il y a lieu.

➤ **Vérifications des faits :**

1. Collaborer au processus d'enquête (évaluation et analyse) du CPQS.
2. Appliquer la procédure d'enquête des situations de maltraitance à l'égard d'une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (en collaboration avec le CPQS et la direction).
3. Assurer un traitement prioritaire de la situation lorsque l'enquête confirme qu'une personne œuvrant dans l'établissement a causé un tort à un usager.

➤ **Action et suivi :**

1. Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et les suivis planifiés sont effectués.
2. Faire suivi au niveau de la situation advenant qu'un employé maltraitant soit impliqué.
3. Appliquer des mesures disciplinaires et correctives appropriées à la situation et effectuer le suivi de la situation (lorsque requises).
4. Participer au repérage des situations de maltraitance.
5. Participer à l'application des recommandations ou sanctions

7.3.3 RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

➤ **Diffusion de la présente politique de lutte contre la maltraitance**

1. Développer un plan de diffusion conforme aux mesures établies (affichage au public, mise en ligne de la politique, diffusion auprès des usagers et leurs familles).
2. Informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

➤ **Révision de la politique**

1. Assurer la révision dans les échéanciers prévus.
2. Aborder en continu les difficultés reliées à sa mise en œuvre et voir à l'amélioration des procédures et trajectoires si nécessaire.

➤ **Prévention, sensibilisation et formation :**

1. Développer et appliquer un plan de formation en lien avec la maltraitance.

➤ **Signalement**

1. S'assurer que les procédures associées au signalement sont claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements.
2. Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui effectuent un signalement.

7.3.4 GESTIONNAIRE RESPONSABLE DE LA GESTION DES RISQUES

- Assurer le suivi et la vigie des déclarations AH-223 en matière de maltraitance afin de voir à une prise en charge optimale par les instances concernées.
- Collaborer à l'identification de pistes d'amélioration quant aux événements liés à la maltraitance.
- Proposer des mesures de soutien selon le *Règlement portant sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident et mesure de soutien* (Politique et procédure LEAD-12).
- S'assurer qu'une divulgation initiale ou subséquente soit réalisée si applicable.

7.3.5 COMITÉ DES USAGÉS

- **Signalement** : Collaborer avec les autres partenaires du RSSS, notamment dans les situations où des cas de maltraitance auprès des usagers et des résidents du RSSS leur sont signalés.
- **Prévention, sensibilisation et formation** : Contribuer à faire connaître, auprès des usagers et des résidents, la politique de l'établissement à propos de la lutte contre la maltraitance.

7.3.6 REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

- **Vérification des faits et action et suivi** : Offrir de l'information, du soutien et de l'accompagnement lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance ou lorsqu'il en est l'auteur confirmé.

7.3.7 USAGER ET PERSONNES PROCHES AIDANTES

- **Identification (repérage – détection – dépistage)** : Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance, et déclarer les situations potentielles de maltraitance vécues dans leur entourage.
- **Signalement** : Déclarer toutes situations de maltraitance vécues ou observées.
- **Action et suivi** : Participer aux différentes démarches selon la situation et selon le rôle de la personne.

7.3.8 INTERVENANT DÉSIGNÉ DU PIC DANS L'ÉTABLISSEMENT

- Les intervenants désignés du PIC sont des intervenants pivots qui ont la responsabilité et l'habileté de traiter des dossiers de maltraitance;
- Vérifier si la situation est une situation de maltraitance;
- Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire;
- Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services;
- Déclencher ou recevoir les déclenchements de PIC et assurer le suivi en conformité avec la procédure interne;
- Contacter des intervenants des autres organisations pour discuter des situations de maltraitance complexes en respectant les règles de consentement applicables;
- Faire le lien avec les acteurs concernés qui leur apportent l'information cruciale à la documentation de la situation de maltraitance (organismes communautaires, autres intervenants, etc.);
- Se référer, au besoin, au représentant désigné ou à la coordonnatrice régionale spécialisée à la lutte contre la maltraitance;
- Participer aux rencontres annuelles des intervenants désignés.

7.3.9 LA DIRECTION

- **Diffusion**
 1. S'assurer de la diffusion et de l'application de la présente politique
 2. S'assurer d'avoir un intervenant désigné

➤ **Gestion des situations de maltraitance**

1. S'assurer que tous les éléments clés liés à la gestion des situations de maltraitance sont connus et considérés.
2. Offrir à leurs équipes les outils et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance.
3. Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus.

➤ **Identification (repérage – détection – dépistage) :** Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager.

➤ **Vérifications des faits :** Concevoir et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement. Dans les situations où la personne maltraitante est un employé, ce processus se réalise en collaboration avec les RH et la direction des soins.

➤ **Action et suivi :** Assurer un leadership dans la coordination du processus et participer aux rencontres afin de prendre part aux mesures spécifiques qui les concernent dans le traitement des signalements et les interventions.

7.4 RÉVISION

La présente politique sera révisée lors de changement significatif à la législation ou aux trajectoires associées ou à l'intérieur d'un délai maximum de cinq (5) ans.

Cette politique doit être révisée et soumise par le CHSLD Pavillon Bellevue au MSSS au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des aînés, le ministre approuve la politique révisée, avec ou sans modification, dans les 90 jours suivant sa réception (Loi 6,3, art.7).

7.5 PERSONNES RESPONSABLES DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

M. Claude Talbot
Directeur général
CHSLD Pavillon Bellevue Inc.
418-833-3490

Mme Nathalie Hamel
Coordonnatrice des RH et service clientèle
CHSLD Pavillon Bellevue Inc.
418-833-3490

ANNEXE 1 :

TRAJECTOIRE DE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (SOURCE POLITIQUE POL_2018-133.C DU CISS-CA)

Population visée

- Un usager résidant en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou en maison des aînés ou alternative (MDAA);
- Un usager en **situation de vulnérabilité** résidant en résidence privée pour aînés (RPA);
- Un usager majeur résidant dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF);
- Une personne inapte selon une évaluation médicale;
- Une personne inapte protégée, **peu importe son lieu de résidence**, qui bénéficie d'une mesure de représentation. L'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3) y réfère comme étant la personne sous tutelle, sous curatelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié 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 la personne » (définition de maltraitance).

Qui doit effectuer un signalement obligatoire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux à une personne;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#).

Attention! Le consentement de l'usager n'est pas requis (mais toujours souhaitable) pour procéder à un signalement obligatoire, et ce, **même pour les personnes liées par le secret professionnel** (sauf les notaires et les avocats qui doivent obtenir explicitement le consentement de l'usager pour faire le signalement).

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA PERSONNE REÇOIT-ELLE DES SERVICES DE SANTÉ OU DE SERVICES SOCIAUX DE LA PART DU CISS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES?

OUI

Signalement obligatoire au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

*Le représentant légal (s'il y a lieu) doit également être informé du signalement.

NON OU
NE SAIT PAS

Contactez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://aideabusaines.ca>

Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

COMPLÉMENTS D'INFORMATION

- Le signalement obligatoire doit être effectué sans délai.
- Le signalement est requis même si l'on soupçonne qu'un signalement a déjà été fait ET même si la situation est déjà prise en charge par l'équipe clinique, qu'une intervention a été effectuée ou que des correctifs ont été apportés.
- Selon les processus et modalités en vigueur, l'événement à l'origine du signalement doit être déclaré, si applicable, au moyen du Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223).
- Les situations repérées et observées en RPA, RI et RTF doivent aussi être déclarées dans la plateforme de Vigie Qualité selon le processus en place.
- Un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire en amont, en aval ou en parallèle d'un signalement. Pour en savoir plus, visitez le ciassca.com/maltraitance.

TRAJECTOIRE DE SIGNALEMENT VOLONTAIRE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (SOURCE POLITIQUE POL_2018-133.C DU CISS-CA)

En dehors des conditions d'application du signalement obligatoire prescrites par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3), toute personne peut ou doit signaler une situation en tenant compte de ses obligations éthiques, de ses obligations déontologiques et de son appartenance à un ordre professionnel.

Population visée

- Tout aîné ou personne majeure en situation de vulnérabilité ne répondant pas aux critères du signalement obligatoire.

Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié 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 la personne » (définition de maltraitance).

Qui peut effectuer un signalement volontaire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux;
- Tout employé qui travaille en santé et services sociaux même s'il n'offre pas de services directs;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#);
- Toute autre personne.

Attention! Le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal est **toujours requis** avant d'intervenir pour contrer une situation de maltraitance sauf pour les situations visées par le signalement obligatoire ou lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité.

La notion de « **blessures graves** » réfère à toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA MALTRAITANCE EST-ELLE CAUSÉE PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES OU UN EMPLOYÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX?

OUI

Signalement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
Téléphone : 1 877 986-3587
Courriel : commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

NON OU
NE SAIT PAS

Contacter la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://aideabusaines.ca>
Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

Annexe 2 : Aide-mémoire pour la vérification des faits

Cet outil non exhaustif est proposé pour aider les directions à effectuer la vérification des faits. Il peut être utilisé pour la planification des démarches à prévoir, ainsi que pour guider la documentation au dossier de la situation de maltraitance présumée ou confirmée.

1	Assurer la sécurité et le bien-être physique et psychologique immédiat la personne présumée victime de maltraitance et de tout autre personne concernée, incluant tout autre usager, résident, proche, témoin, intervenant, etc. (ex. retirer ou éloigner la personne maltraitante de la victime présumée pour la période de vérification des faits.).	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
2	Informier immédiatement le service des ressources humaines si la personne présumée maltraitante est un employé du CISSS ou d'une agence : une suspension temporaire ou permanente doit être envisagée selon la gravité de la situation.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
3	Informier le service de sécurité, s'il y a lieu, et travailler en collaboration avec eux si des mesures doivent être prises pour assurer la sécurité des usagers impliqués.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
4	Rencontrer la personne présumée victime de maltraitance pour établir sa perception des faits et identifier ses besoins.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
5	Rencontrer dans le respect des règles de confidentialité applicables, toute autre personne impliquée dans la situation (ex. témoin, personne présumée maltraitante si possible, intervenant, autre usager, etc.) pour établir sa perception des faits et évaluer ses besoins.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
6	S'assurer que toutes les personnes impliquées dans la situation de maltraitance sont questionnées sans biais. Pour ce faire, laisser la personne décrire la situation et fournir tout renseignement qu'elle considère pertinent, privilégier des questions ouvertes pour obtenir plus de détails et veiller à être en mesure de répondre aux questions : qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
7	Informier toutes les personnes impliquées dans la situation de maltraitance, des recours et des mécanismes de soutien disponibles (ex. LAMAA, intervenant, possibilités de signalement ou plainte au CPQS, corps policier, etc.) durant le processus de vérification des faits.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
8	Aviser et impliquer l'équipe interdisciplinaire pour établir le plan d'intervention, de services ou de traitement, selon le cas.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
9	Veiller à ce que toutes les interventions biopsychosociales requises pour confirmer ou infirmer la présence de maltraitance (prélèvement, examen physique, évaluation par une autre expertise interne ou externe) soient effectuées selon les délais prescrits.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
10	Documenter rigoureusement la situation et toutes les interventions et suivis effectués, les résultats de ces derniers, ainsi que les évaluations, les interventions et les actions planifiées.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
11	Solliciter le service des archives au besoin, pour valider avec eux les mesures qui doivent être prises pour protéger la confidentialité des dossiers des usagers.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
12	Consulter un intervenant désigné pour déclencher un processus d'intervention concerté (PIC) ou un soutien-conseil, selon le besoin.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
13	Contacter le service des affaires juridiques lors d'enjeux légaux et l'équipe du service des communications lors de risques médiatiques.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A
14	Compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) lorsque la situation de maltraitance a compromis ou aurait pu compromettre la sécurité de l'usager et le transmettre dans les meilleurs délais au service de gestion des risques.	☐ Oui	☐ Non	☐ N/A

Source : Inspiré de l'Aide-mémoire : procédure à suivre pour la vérification des faits, tiré de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2023.