Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

Politique

Titre	**Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**	
N°	**POL 2023 DQEPE 025**	
En vigueur	2023-11-22	
Révision	Ne s'applique pas Prochaine révision prévue 2028-09-20	
Adoption	2023-09-20	Conseil d'administration du CISSS des Laurentides Résolution : **R0215 2023-11-22**
Approbation	2023-06-16	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2023-09-20 2023-11-27	Conseil d'administration du CISSS des Laurentides Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS)
Diffusion	2023-11-27	Dépôt sur l'intranet et site Internet du CISSS des Laurentides
Responsable de l'application	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	
Application et personnes concernées	Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides	
Document(s) remplacé(s)	Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité POL 2018 DPACQ 117	
Document(s) initiateur(s)	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	
Document(s) en découlant	Procédure de gestion des situations de maltraitance	

Table des matières

1. Préambule 3
2. Domaine d'application 3
2.1. Intervenants concernés 3
2.2. Public cible 4
2.3. Concepts clés 4
3. Objectif général et objectifs spécifiques 5
4. Fondements 5
5. Énoncés (principes directeurs) 6
5.1. Prévention, sensibilisation et formation 7
5.2. Gestion des plaintes et des signalements 7
5.3. Processus d'intervention concerté (PIC) 11
6. Rôles et responsabilités 12
7. Modalités d'application de la politique 16
8. Mesures applicables en cas de non-observance 16
9. Mécanisme de suivi et de révision 18
10. Demande de renseignements 18
Annexe 1 : Liste des acronymes 19
Annexe 2 : Trajectoire signalement d'une situation de maltraitance 19
Annexe 3 : Aide mémoire gestion d'une situation de maltraitance 21
Annexe 4 : Documents de référence 22

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

© CISSS des Laurentides, Novembre 2023

1. Préambule

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017. Comme leviers additionnels pour lutter contre la maltraitance, des modifications et des ajouts législatifs ont été apportés le 6 avril 2022 par la *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux* (2022, Chapitre 6). Cette loi modifie également la *LSSSS* en y introduisant notamment, à l'article 33.1, des précisions quant aux responsabilités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services[1]. La loi prévoit l'obligation pour l'établissement d'adopter et mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile (L-6.3, art. 3).

La loi prévoit l'élargissement de l'obligation de signaler un cas de maltraitance en ajoutant notamment les personnes majeures victimes d'un cas de maltraitance à l'égard desquelles une telle obligation serait applicable.

Dans un récent rapport, la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services rapportait une hausse du nombre de signalements portés à son attention (CISSS des Laurentides, 2022). Ceci témoigne des efforts soutenus des intervenants, des personnes proches aidantes et des familles, préoccupés par le bien-être des personnes vulnérables et incite à poursuivre toute initiative afin de faire cesser la maltraitance dans notre région.

Cette politique révisée introduit nos obligations à l'égard des nouvelles dispositions prévues dans la loi. Les éléments « opérationnels » inclus dans la politique précédente ont été retirés et intégrés à la *Procédure de gestion des situations de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, facilitant ainsi sa mise en application.

2. Domaine d'application

2.1. Intervenants concernés

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant au CISSS des Laurentides.

Elle s'applique à toutes les situations pouvant survenir en tout temps à l'intérieur ou à l'extérieur des murs de l'établissement, incluant le soutien à domicile, l'accompagnement dans la communauté ainsi que les différents milieux de vie.

Elle s'applique également aux résidences privées pour aînés (RPA), ressources intermédiaires ou ressources de type familial qui accueillent des usagers majeurs (RI-RTF), ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance à des usagers majeurs

[1] 33.1 Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné.

(RHD), ainsi qu'à tout autre organisme, société ou personne auxquels le CISSS des Laurentides recourt pour la prestation de ses services (ex. : entreprise d'économie sociale) (L-6.3, art. 4).

2.2. Public cible

- Aînés ;
- Personnes majeures en situation de vulnérabilité ;

Exclusion : Clientèle mineure qui réfère à l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

2.3. Concepts clés

Il s'avère essentiel de convenir d'une compréhension commune des concepts suivants présentés dans cette politique :

Bientraitance : La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne.

Maltraitance : La maltraitance se définit comme « un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne » (L-6.3, art. 2, par 3). Il existe sept types de maltraitance :

- **Maltraitance psychologique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.
- **Maltraitance physique** : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.
- **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.
- **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.
- **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 aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- **Âgisme** : Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.
- **Violation des droits** : Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.

Personne en situation de vulnérabilité : Personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (L-6.3, art. 2, par 4).

Personne œuvrant pour l'établissement : Est considéré une personne œuvrant pour l'établissement : un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident

en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement (L-6.3, art. 2, par 5).

Prestataires de services de santé et de services sociaux : Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant (L-6.3, art. 2, par 6).

3. Objectif général et objectifs spécifiques

Objectif général :

- Établir une compréhension commune de la maltraitance ;
- Établir les meilleures pratiques de prévention et d'intervention, dont le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance ;

Objectifs spécifiques :

- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement et les prestataires de services quant à leurs rôles et obligations en matière de maltraitance ;
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures ayant pour objectif de prévenir et contrer la maltraitance ;
- Identifier et prendre en charge, rapidement et efficacement, les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidive ;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services ;
- Promouvoir des environnements respectueux, sécuritaires et bienveillants ;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance, notamment pour signaler une situation ou pour déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services ;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

4. Fondements

Le CISSS des Laurentides reconnaît ses responsabilités et obligations concernant la lutte contre la maltraitance.

Il affirme l'engagement du président-directeur général de promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance (L-6.3, art. 3, par 1.1). Ces responsabilités sont conformes aux obligations suivantes :

- *Charte des droits et libertés de la personne ;*
- *Code civil du Québec ;*
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux ;*

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ;*
- *Déclaration des incidents et des accidents, lignes directrices ;*
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) ;*
- *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1) ;*
- *Loi sur le curateur public (chapitre C-81) ;*
- *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (S-4.2, r. 0.01) ;*
- *Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées ;*
- *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2022-2027, MSSS ;*
- *Code d'éthique du CISSS des Laurentides ;*
- *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers ;*
- *Règles relatives au consentement aux soins des personnes majeures ;*
- *Politique relative à la confidentialité ;*

5. Énoncés (principes directeurs)

En cohérence avec les valeurs organisationnelles que sont le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance, le CISSS des Laurentides adopte les principes directeurs suivants :

- La **participation citoyenne et le partenariat de soins** sont au cœur des principes qui déterminent les priorités d'action et d'intervention. Ainsi, l'usager et ses proches doivent être partie prenante des soins et des services qu'ils reçoivent ;
- La lutte contre la maltraitance est une **responsabilité partagée** impliquant la collaboration étroite de tous les partenaires et de toutes les directions dans une **approche concertée, globale et interdisciplinaire** ;
- Les directions concernées s'engagent à offrir des soins et des services en **collaboration et en complémentarité**. Ces services doivent être basés sur les meilleures pratiques en matière de lutte contre la maltraitance et sur la promotion de la **bientraitance** ;
- L'établissement s'assure que l'ensemble des acteurs ait une compréhension commune de leurs rôles et de leurs responsabilités et qu'ils adoptent des pratiques professionnelles visant à **prévenir, repérer et intervenir** avec diligence, sollicitude et confidentialité ;
- L'établissement s'assure que l'ensemble des acteurs adapte leur approche et leurs interventions en tenant compte des bonnes pratiques en matière de **sécurisation culturelle**.

Ces principes sont soutenus par une structure de gouvernance pour contrer la maltraitance reposant sur trois niveaux d'instances :

- Comité stratégique, composé de la personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP), des coordonnateurs régionaux en matière de maltraitance, de représentants des principales directions concernées et d'un usager partenaire ressource ;
- Comité tactique, composé des coordonnateurs régionaux en matière de maltraitance, de représentants désignés (gestionnaires) provenant des directions concernées et d'un usager partenaire ressource ;

- Comités opérationnels, composés des coordonnateurs régionaux de maltraitance, de représentants désignés (gestionnaires) et d'intervenants désignés (soutien clinique).

5.1. Prévention, sensibilisation et formation

Prévention

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

La bientraitance est un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition. Elle assure une certaine vigilance et constitue un facteur additionnel de protection face à la maltraitance. Elle n'est ni le contraire ni l'absence de la maltraitance. Elle fait la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des choix et des préférences de la personne.

Sensibilisation

Les activités de sensibilisation et d'information visent à promouvoir les stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de gérer la maltraitance ou y mettre fin.

Des stratégies variées sont déployées telles que : campagne d'éducation, dépliant, capsule de sensibilisation, information sur les réseaux sociaux, affiches, formation, etc. Ces stratégies s'adressent aux personnes œuvrant pour l'établissement, aux partenaires ainsi qu'à la population.

Formation

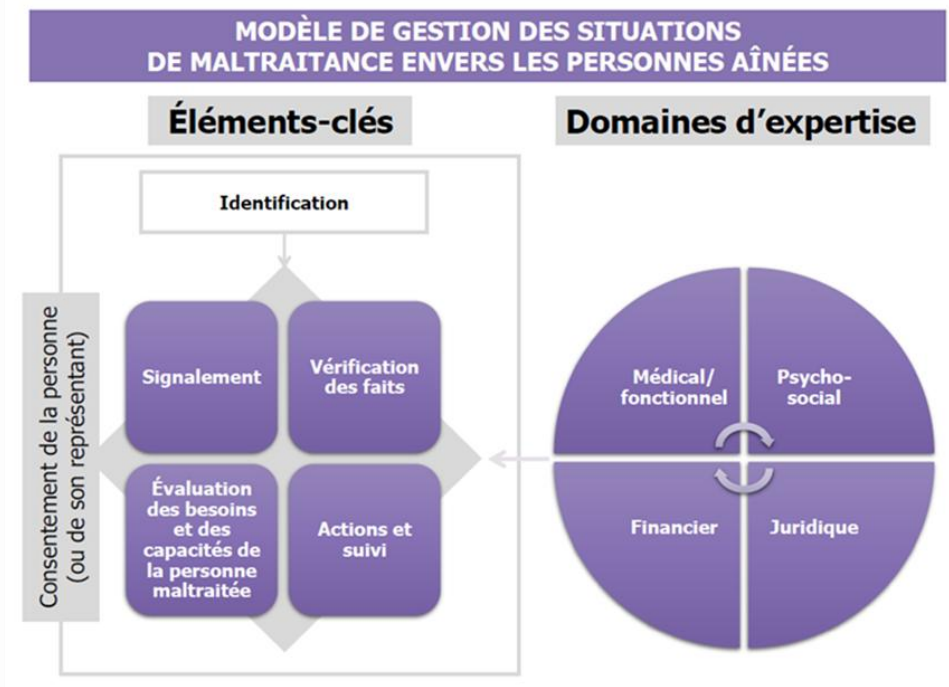
L'offre de formation, à l'intention des personnes œuvrant au CISSS des Laurentides et aux partenaires externes, vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à la prévention, au repérage et à la gestion des situations de maltraitance. Elle favorise également la compréhension et l'application de la présente politique et de la procédure qui en découle. Des rappels périodiques sur les éléments clés de la lutte à la maltraitance sont également offerts en fonction du niveau d'implication et de responsabilité de la personne visée.

Lors d'embauche de nouveaux employés, de l'information en lien avec la lutte contre la maltraitance est prévue au programme d'intégration et d'orientation. Certaines formations sont obligatoires pour l'ensemble du personnel.

5.2. Gestion des plaintes et des signalements

Une situation de maltraitance peut être complexe et multifactorielle. Les actions se doivent donc d'être variées, complémentaires et adaptées. Le travail d'équipe, la collaboration interprofessionnelle, entre les directions et le partenariat avec les organismes de la communauté sont des conditions essentielles pour mettre fin à une situation de maltraitance.

La *Procédure de gestion des situations de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* s'appuie sur le modèle de gestion des situations de maltraitance de Couture et al. 2019 et précise les modalités d'application attendues.



Consentement

L'usager ou son représentant légal devrait être impliqué à chacune des étapes de gestion de la situation de maltraitance sauf si la personne présumée maltraitante s'avère être le représentant légal. **Certaines exceptions s'appliquent** où le consentement de la personne n'est pas requis pour échanger de l'information ou agir sur la situation de maltraitance :

- Signalement obligatoire ;
- Situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves menaçant une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

En d'autres circonstances, les règles applicables en matière de confidentialité et de consentement s'appliquent.

Signalement obligatoire

Bien que le signalement de toute situation de maltraitance soit encouragé, il est toutefois obligatoire dans certaines situations. Est tenu de faire le 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 et directement le cas pour les personnes suivantes (L-6.3, art. 21) *:* [2]

- un usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- un usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ;
- une personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué ;
- une 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 ;
- une personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Le signalement est effectué, sans délai et directement, verbalement ou par écrit, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la présente politique de lutte contre la maltraitance. La confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue une plainte ou un signalement est régie par le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers (L-6.3, art. 3, par 6).

De plus, un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné visé à l'article 17 de la Loi doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Toutefois, un tel commissaire ou un tel intervenant peut communiquer l'identité de cette personne à un corps de police (L-6.3, art. 22.1).

Plainte et signalement

Toute personne majeure croyant subir de la maltraitance peut adresser une plainte ou signaler une situation, qu'il s'agisse d'un usager ou non de notre établissement. Dans de telles circonstances, les portes d'entrée sont :

- Commissaire aux plaintes ou à la qualité des services (CPQS), verbalement ou par écrit ;
- Un intervenant désigné :
  - Info-Social, verbalement en composant le 811, option 2 ;
  - Clinicien ou gestionnaire, lors d'un suivi.

Conformément à L-6.3, art. 3, par 8, à la *LSSSS*[3] et au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, la plainte ou le signalement, reçu par la CPQS sera traitée à l'intérieur d'un

[2] L'obligation de signaler s'applique aux personnes liées par le secret professionnel, sauf aux avocats et aux notaires qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

[3] Loi sur les services de santé et les services sociaux

délai de 45 jours et priorisée en fonction de la gravité de la situation. En cas d'insatisfaction, une plainte de deuxième recours peut être adressée à l'instance concernée.

Qu'il s'agisse d'une plainte, d'un signalement obligatoire ou non obligatoire, reçu par la CPQS ou un intervenant désigné et tel que prévu dans la L-6.3, art. 3, par 8, un suivi sera effectué dans un délai maximal de 72 heures. Une priorisation sera établie en fonction du type de signalement, du niveau de risque et des indices de vulnérabilité afin d'assurer la prise en charge par un intervenant et un représentant désignés dûment formés et dans le programme/service le plus approprié. La gestion de la situation sera documentée en respect des règles internes applicables.

Mesures de soutien

Des mesures de soutien et d'accompagnement sont disponibles à toutes les étapes du processus et pour chacune des personnes impliquées dans une situation de maltraitance. Les personnes œuvrant pour l'établissement sont tenues d'informer les personnes impliquées de l'existence des instances offrant du soutien :

- Usager, proche, représentant, exploitant, population ;
  - Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP) ;
  - Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) ;
  - Comité des usagers ou comité des résidents.

- Personne œuvrant pour l'établissement :
  - Gestionnaire ou son représentant ;
  - Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) ;
  - Coordonnateur régional de maltraitance ;
  - Service d'éthique clinique et organisationnelle du CISSS des Laurentides ;
  - Programme d'aide aux employés (PAE) ;
  - Représentant syndical (employés syndiqués).

Interdiction de représailles envers un signalant

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité interdit *« d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au présent chapitre, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte visée par la politique prévue au présent chapitre.* (L-6.3, art. 22.2)»

De plus, *« une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.* (L-6.3, art. 22.3) *»*

Sont présumées être des mesures de représailles :

- La rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement ainsi que toute autre mesure disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail en raison d'un signalement ou de sa collaboration à l'examen d'un signalement ou d'une plainte concernant une situation de maltraitance faite de bonne foi et dans le cadre de la présente procédure ;

- Le déplacement d'un usager ou d'un résident (par exemple un changement de milieu de vie sans motif clinique) ;
- La rupture d'un bail (dans le cas où la personne qui effectue le signalement est locataire d'une résidence privée pour aînés) ;
- L'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident.

5.3. Processus d'intervention concerté (PIC)

Le PIC vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale). Le cadre d'application du processus d'intervention concerté (L-6.3, art. 19 à 20.3) est mis en place dans la région des Laurentides depuis 2019, tel que le prévoit l'entente-cadre nationale (L-6.3, art. 20.4).

Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux qu'aux personnes non connues du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Un PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Les coordonnateurs régionaux, spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance, coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC.

Le recours au PIC s'avère requis lorsque les trois critères suivants sont présents :

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

Lorsque la plainte ou le signalement reçu par un intervenant désigné ne donne pas lieu au déclenchement d'un processus d'intervention concerté, il peut obtenir un soutien ou des conseils d'un autre intervenant désigné quant aux orientations à prendre et aux actions à poser, afin de mettre fin au cas de maltraitance. Il demeure alors responsable d'assurer le suivi de la plainte ou du signalement (L-6.3, art. 20.3). La procédure de gestion des situations de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité précise les modalités d'application.

Le PIC doit permettre à tout aîné ou à toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui ne reçoivent pas de services du réseau de la santé et des services sociaux qui croit être victime de maltraitance ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une telle personne est victime de maltraitance, de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants :

- Le **CISSS des Laurentides** ;
- Un **corps de police** lorsque les faits peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale ;
- Le **Curateur public**, lorsque la personne est sous tutelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;
- La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) ;
- **L'Autorité des marchés financiers**, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement ;

Le ministre peut désigner toute autre personne ou tout autre organisme aux fins de recevoir une plainte ou un signalement (L-6.3, art. 17).

6. Rôles et responsabilités

Il est de la responsabilité de tous de lutter contre la maltraitance et de soutenir une culture de la bientraitance.

Conseil d'administration

- Adopter la politique ;
- Recevoir le rapport annuel de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- Appliquer une mesure disciplinaire, s'il y a lieu, à l'endroit d'un médecin, dentiste, pharmacien ou d'un résident à la suite du traitement d'une plainte par un médecin examinateur.

Président-directeur général

- Désigner la personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) pour le CISSSLAU ;
- S'assurer de la mise en œuvre de la politique, de son application et du respect de celle-ci.

Comité de direction

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

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

- S'assurer du traitement diligent de toute plainte et signalement reçus par rapport aux situations de maltraitance, qu'ils soient obligatoires ou non, selon les mêmes modalités prévues au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers* ;
- S'assurer de la préservation de la confidentialité de la personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec son consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné ;
- Rendre compte des plaintes et signalements reçus en matière de maltraitance dans son rapport annuel (L-6.3, art. 14).

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)/Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

- Élaborer et réviser la politique, en collaboration avec le comité stratégique pour contrer la maltraitance ;
- Informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, 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 ;
- Soumettre au comité de direction les enjeux transversaux et organisationnels en regard de la maltraitance et voir à l'amélioration continue des pratiques.

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Assurer le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique ;
- Accompagner, soutenir et conseiller les directions lors de situation de maltraitance ;
- Soutenir l'offre de formation et de maintien des compétences ;
- Participer à l'identification et l'application des recommandations et/ou sanctions disciplinaires et administratives visant les employés ;
- Soutenir les directions dans l'interprétation et l'application des lois et de la présente politique ;
- Soutenir et conseiller les gestionnaires dans l'enquête disciplinaire.

Directions

- Promouvoir, auprès de ses intervenants, les attitudes et comportements favorisant le développement d'une culture de bientraitance au sein de l'établissement ;
- S'assurer que tous les moyens soient pris, afin de préserver la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les personnes qui portent plainte ;
- En collaboration avec la DRHCAJ et la DSP, s'assurer que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance ;
- Diffuser la politique, s'assurer de son application dans l'ensemble des services sous leurs responsabilités et faire des rappels périodiques à cet effet ;
- Identifier, dans sa direction, des représentants désignés (gestionnaires) ainsi que des intervenants désignés (soutien clinique) PIC et maltraitance en respect des orientations de l'établissement ;
- Désigner, dans sa direction, des ambassadeurs bientraitance et pérenniser leur rôle ;
- Donner les moyens, les ressources, le support et l'encadrement pertinents aux intervenants afin d'appliquer avec rigueur la politique et la procédure visant à lutter contre la maltraitance et adresser au besoin les opportunités d'amélioration aux instances concernées.

Personne œuvrant pour l'établissement

- S'assurer du bien-être et de la sécurité de l'usager, de sa compréhension et du respect de ses droits ;
- Prendre connaissance, appliquer et participer au respect de la présente politique ;
- Accueillir avec ouverture le signalement s'il lui est fait directement et prendre au sérieux toute allégation ou toute information selon laquelle un usager serait victime de maltraitance[4];

[4] Intervenir en respect des obligations éthiques personnelles et professionnelles et, si elle fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques.

- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de maltraitance ;
- Assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement.

Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance

En plus des rôles et responsabilités dévolus aux personnes œuvrant au CISSS des Laurentides :

- Générer et soutenir les initiatives de bientraitance ainsi que la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués ;
- Participer au comité stratégique, animer le comité tactique, coanimer les comités opérationnels ;
- Collaborer à la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance ;
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action régional répondant aux besoins et enjeux régionaux en matière de lutte contre la maltraitance ;
- Assurer la mise en place de trajectoires de services sur tout le territoire pour s'assurer que les situations de maltraitance sont prises en charge de façon adéquate ;
- Communiquer les programmes et actions de sensibilisation et de formation disponibles dans la région des Laurentides relativement à la maltraitance ;
- Assurer la coordination et l'animation d'un comité régional PIC ;
- Travailler en étroite collaboration avec les coordonnateurs nationaux ayant un mandat auprès des clientèles spécifiques ;
- Rendre compte au Secrétariat aux aînés ; bilan annuel, activités, etc.

Représentants désignés PIC et maltraitance

En plus des rôles et responsabilités dévolus aux personnes œuvrant au CISSS des Laurentides :

- Animer les comités opérationnels PIC et maltraitance de sa direction ;
- Représenter sa direction au comité tactique maltraitance et au comité de coordination régional PIC, s'il y a lieu ;
- Identifier les intervenants désignés PIC et maltraitance de son secteur ;
- Lorsque requis, s'assurer qu'un intervenant désigné participe au PIC ;
- Contribuer à l'atteinte des cibles de formation sur la maltraitance dans sa direction ;
- Contribuer à la fluidité des processus et soumettre à sa direction les pistes d'amélioration ;
- Collaborer avec les coordonnateurs régionaux à la réalisation des différentes activités structurantes entourant la lutte contre la maltraitance et les actions visant à développer une culture de bientraitance.

Intervenants désignés PIC et maltraitance

En plus des rôles et responsabilités dévolus aux personnes œuvrant au CISSS des Laurentides :

- Agir comme personne-ressource en matière de maltraitance auprès de ses collègues ;
- Soutenir le représentant désigné dans la mise en place des mesures visant le repérage, la prise en charge et le suivi des situations de maltraitance potentielles ou confirmées ;
- Recevoir un signalement (obligatoire ou non) et en assurer le suivi ;
- Au besoin, déclencher une concertation entre les personnes impliquées (PIC ou autre) et participer au suivi des interventions avec son représentant désigné ;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques de sa direction ;
- Participer au comité opérationnel.

Ambassadeurs bientraitance

En plus des rôles et responsabilités dévolus aux personnes œuvrant au CISSS des Laurentides :

- Soutenir et sensibiliser les membres de son équipe dans la mise en œuvre des actions visant à lutter contre la maltraitance ;
- Collaborer aux activités de sensibilisation.

RPA, RI-RTF, RHD et tout autre organisme, société ou personne auxquelles le CISSS des Laurentides recourt pour la prestation de ses services

- S'assurer que cette politique soit affichée, à la vue du public, dans leur milieu; RPA, RI et RTF (L-6.3, art. 8 et 9) ;
- S'assurer que la politique et les informations qu'elle contient sont connues de toute personne (usager, proche ou membre du personnel) qui fréquente les milieux de vie visés ;
- Appliquer la politique adoptée par le CISSS de son territoire et s'assurer de son application par ses employés ou personnes œuvrant pour eux ;
- Faire la promotion de la bientraitance en collaboration avec l'établissement ;
- Collaborer avec les intervenants du CISSSLAU dans la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- Pour l'exploitant d'une RPA, transmettre au CISSS des Laurentides un plan de cessation d'activités au moins neuf mois avant la date prévue de la cessation des activités.

Comité des usagers (CU) et comité des résidents (CR)

- Promouvoir cette politique auprès des usagers et résidents ;
- Renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte au CPQS ;
- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet.

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

- Assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ;
- Informer l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes ;
- Aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin, l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours ;
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée ;
- Contribuer à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits.

Instances professionnelles (CECII, CIIA, CECM, CSF, CMDP)

- Promouvoir la politique auprès de leurs membres ;
- Promouvoir la culture de bientraitance auprès de leurs membres.

Représentants syndicaux

- Collaborer avec les intervenants du CISSS des Laurentides dans la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;
- Collaborer à la diffusion de la présente politique ;
- Préserver la confidentialité des dossiers de maltraitance ;
- Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leur membre est soupçonné ou impliqué dans une situation de maltraitance.

Médecin examinateur

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement ;
- Vérifier les faits en collaboration avec la direction concernée et toutes autres instances détenant les expertises requises ;
- Documenter la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir la documentation de différentes sources d'information ;
- Formuler au besoin des recommandations dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services ;
- Informer le comité de vigilance et de la qualité du suivi des recommandations formulées.

Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés — LAMAA) (L-6.3, art. 20.7)

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien (1-888-489-2287) ;
- 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 ;
- Diriger la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le CPQS ou un intervenant désigné ;
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

7. Modalités d'application de la politique

Cette politique est affichée à la vue du public dans l'ensemble des installations de l'établissement. Elle est également publiée sur le site internet et l'intranet. Un plan de communication assure également que cette politique soit portée à la connaissance des usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile ou qui sont hébergés dans un milieu non institutionnel, et aux membres significatifs de leur famille (L-6.3, art. 5).

Les RPA et RI-RTF sont également responsables d'assurer l'affichage de la politique auprès de l'ensemble des personnes fréquentant leur milieu.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

Toute personne œuvrant pour l'établissement qui est reconnue d'avoir causé du tort à un usager est passible des mesures et sanctions disciplinaires ou administratives appropriées (L-6.3, art. 3). En voici quelques exemples :

- **Employés** : avis verbal, avis disciplinaire, suspension disciplinaire ou congédiement ;
- **Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)** : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges ;
- **Sages-femmes** : réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus dans le contrat ou résiliation de ce contrat ;
- **Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres** : suspension sans solde ou rétrogradation, résiliation d'engagement, non-engagement, congédiement ;
- **RI-RTF/RHD** : Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière ;

© CISSS des Laurentides, Novembre 2023

- **RPA** : Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité ;
- **Entreprise d'économie sociale (EÉS)** : retrait de l'employé fautif, révision ou révocation de l'entente ;
- **Membres d'un ordre professionnel** : L'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 ;
- **Établissements** : Le MSSS peut, notamment, imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : nommer des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis ;
- **Toutes personnes** : À la suite d'une enquête de la CDPDJ, il peut y avoir poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions, qui notamment, ont un lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque, soit en faisant quelque chose, soit en omettant 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.

La Loi révisée en avril 2022 introduit également des sanctions pénales pour certaines infractions dont les montants varient de 2000 $ à 250 000 $:

- 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 ;
- 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 (L-6.3, art. 22.2) ;
- Quiconque manque à son obligation de signaler un cas de maltraitance commet une infraction (L-6.3, art. 21);
- Commet une infraction, quiconque commet un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement de soins de longue durée, en résidence privée pour aînés, en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial sur ces lieux ou en déplacement. 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 (L-6.3, art. 21.2);
- Commets 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 (L-6.3, art. 22.8).

Quiconque peut déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, par téléphone, par courriel ou par la poste.

Ainsi, en cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent en plus des mesures et sanctions citées précédemment.

9. Mécanisme de suivi et de révision

Les mécanismes internes de suivi de cette politique comprennent la réalisation d'un audit et la vigie des comités découlant de la structure de gouvernance.

Parallèlement et suite à la révision attendue de la politique en 2023, celle-ci devra être soumise par l'établissement, dans les 30 jours suite à son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuvera dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification (L-6.3, art. 4.2).

Par la suite, la politique devra être révisée et soumise par l'établissement au ministère de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des Aînés, le ministre approuvera dans les 90 jours suivants sa réception, la politique révisée, avec ou sans modification (L-6.3, art. 7).

10. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez communiquer avec :

Manon Léonard, directrice
Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
maltraitance.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 1 : Liste des acronymes

CA	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CECM	Comité exécutif du conseil multidisciplinaire
CECII-CIIA	Comité exécutif du conseil des infirmiers et infirmières/Comité des infirmières auxiliaires et infirmiers auxiliaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CSF	Conseil des Sages-femmes
CR	Comité des résidents
CU	Comité des usagers
CUCI	Comité des usagers du centre intégré
DQEPE	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
EESAD	Entreprise d'économie sociale en aide-domestique
PAE	Programme d'aide aux employés
PIC	Processus d'intervention concerté
PRMOP	Personne responsable de la mise en œuvre de la politique
RI	Ressource intermédiaire
R	Ressource de type familiale
RHD	Ressource d'hébergement en dépendance
RNI	Ressource non institutionnelle incluant les RI et les RTF
RPA	Résidence privée pour aînés
SIMA	Suivi des interventions en maltraitance des aînés (plateforme)

© CISSS des Laurentides, Novembre 2023

TRAJECTOIRE — SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS UN AÎNÉ OU UNE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Repérer, détecter ou dépister une situation de maltraitance (potentielle ou réelle)
LE prestataire de services de santé et de services sociaux, dans l'exercice de ses fonctions, **DOIT** signaler **DIRECTEMENT** au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'il s'agit d'une situation à signalement obligatoire, selon la loi, **ET** à un représentant désigné de sa direction (gestionnaire).

INFO-SOCIAL (811-2)
Porte d'entrée pour les signalements provenant de :
- Population ;
- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA).

En cas d'urgence : les mécanismes habituels s'appliquent (ex. : 911)

Dans tous les cas, signalement **OBLIGATOIRE, SANS DÉLAI au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.**
L'usager ou son représentant légal (sauf s'il s'avère être la personne présumée maltraitante) doit être informé de ce signalement.

Signalement au représentant désigné de sa direction (gestionnaire) ;
Délai raisonnable en fonction des indices et de la dangerosité de la situation.

Personne qui subit de la maltraitance (apte ou inapte), **hébergée en CHSLD, RI, RTF, RPA** (vulnérabilité).

Personne qui subit de la maltraitance **n'est pas hébergée et est protégée** par : une tutelle, un mandat de protection ou déclaré inapte selon une évaluation médicale.

Personne qui subit de la maltraitance **n'est pas hébergée ni protégée** par : une tutelle, un mandat de protection ou déclaré inapte selon une évaluation médicale.

Reçoit-elle des services du CISSSLAU ?

Attention : Le consentement de l'usager est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte des **signalements obligatoires.**

Oui / Non

Reçoit-elle des services du CISSSLAU ?

Oui / Non

Est-ce que la personne **consent** à recevoir des services du CISSSLAU ?

Oui / Non

Assurer la gestion de la situation de maltraitance (réf. modèle de gestion)
et
impliquer le représentant désigné et l'intervenant désigné de sa direction.

Transférer vers le guichet d'accès approprié pour l'ouverture du dossier et référence à l'intervenant désigné.

L'usager ou son représentant légal doit être informé du signalement (sauf si la personne présumée maltraitante est le représentant légal).

Référence à l'équipe responsable des soins et services.

Informer la personne de ses droits. Référer vers les ressources disponibles. Proposer un scénario de protection, au besoin.

© CISSS des Laurentides, Novembre 2023

AIDE-MÉMOIRE — GESTION D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS UN AÎNÉ OU UNE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

À la suite de l'identification d'une situation, les autres étapes peuvent être effectuées dans différents ordres ou encore de façon simultanée, selon la situation.

Nouvelle demande d'Info-Social ou guichet d'accès interne = ouverture du dossier, assignation d'un intervenant désigné et prise en charge.

AIDE ET SOUTIEN

1) Représentant désigné de son secteur (gestionnaire) : bottin maltraitance
2) Intervenant désigné de son secteur : bottin maltraitance
3) Coordonnateur régional de maltraitance : maltraitance.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
4) Commissariat aux plaintes et à la qualité des services : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
5) Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés (LAMAA)

① IDENTIFICATION

☐ Clarifier : situation de maltraitance potentielle ou confirmée ;
☐ Relever les types de maltraitance, analyser les facteurs de risque, les indices et indicateurs de maltraitance, documenter le dossier ;
☐ Outils : jugement clinique et instruments de détection.

② SIGNALEMENT (réf. trajectoire signalement)

☐ Informer le gestionnaire (représentant désigné) et l'intervenant désigné ;
☐ Informer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (signalement obligatoire).

③ VÉRIFICATION DES FAITS

☐ Vérifier les faits auprès des personnes impliquées et témoins en conformité aux pratiques d'entrevue non suggestive ;
☐ Évaluer la validité des faits recueillis ;
☐ Documenter avec rigueur : démarche, informations ;
☐ Élaborer un plan d'intervention et/ou un formulaire AH-223, si requis.

④ ÉVALUATION DES BESOINS/CAPACITÉS/ENVIRONNEMENT

☐ Évaluer : médical, fonctionnel, psychosocial, financier et juridique ;
☐ Évaluer la capacité à gérer ses biens et/ou sa personne ;
☐ Évaluer le besoin de représentation et/ou de protection juridique (ex : ordonnance de protection) ;
☐ Analyser les résultats en équipe interdisciplinaire et avec la personne qui subit de la maltraitance (si possible).

⑤ ACTIONS ET SUIVIS

☐ Mettre en place les actions, suivis et scénarios de protection permettant d'assurer la sécurité, diminuer les risques et faire cesser la maltraitance ;
☐ Appliquer le modèle de gestion d'une situation en impliquant les experts spécialisés, si requis : médical, fonctionnel, psychosocial, financier et juridique
☐ Déclencher un PIC (si les 3 critères requis sont réunis et en collaboration avec un intervenant désigné de son secteur) :

- ☐ 3 Critères requis : 1) maltraitance, 2) la situation nécessite la concertation d'au moins deux partenaires, 3) motif raisonnable de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale ;
- ☐ Inscrire la situation dans la plateforme SIMA (pas-à-pas), inviter les partenaires requis à la concertation, documenter le suivi de la situation dans SIMA en plus de la tenue de dossier applicable au CISSS des Laurentides.

ATTENTES

Délai d'intervention peut varier en fonction :

- Niveau de risque ;
- Type de signalement ;
- Indices de vulnérabilité.

Suivis attendus :

- Documenter avec rigueur la situation ;
- Travailler en équipe ;
- Réévaluer régulièrement la situation ;
- Assurer une offre de soins et de services adaptée (usager connu ou non du CISSS) ;
- Rechercher continuellement le consentement ;
- Travailler en étroite collaboration avec la personne qui subit la maltraitance.

© CISSS des Laurentides, Novembre 2023

Annexe 4 : Documents de référence

CISSS DES LAURENTIDES (2017). *Politique relative à la protection du majeur inapte*.

CISSS DES LAURENTIDES (2020). *Code d'éthique du CISSS des Laurentides.*

CISSS DES LAURENTIDES (2022), *Rapport annuel du commissariat aux plaintes et à la qualité des services*.

CISSS DES LAURENTIDES (2015). *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers.*

CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2021). *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité*.

CIUSSS DE LA MAURICIE-ET-CENTRE-DU-QUÉBEC (2018). *Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.*

CIUSSS DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2021). *Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.*

COUTURE, M., ALARIE, M.,& ISRAEL, S. (2019). *Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes aînées (3e édition).* Montréal, centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l 'Ile-de-Montréal.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2023). *Manuel d'application et guide de vérification de la conformité — Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés.*

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2020*). Déclaration des incidents et des accidents, Lignes directrices.*

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2022). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2022-2027*. Le Ministère, Secrétariat aux aînés.

« Procédure d'examen des plaintes des usagers d'un établissement public de santé et services sociaux », dans QUÉBEC, *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.Q., chapitre S-4.2, à jour au 5 juin 2018, chapitre III, art. 34.*

QUÉBEC. *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L. Q. chapitre S-4.2 15 mars 2023.*

QUÉBEC. *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L. Q. c. P -31, à jour au 15 mars 2023*.

QUÉBEC. *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires, et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant*, L.Q. *chapitre R-24.0.2, à jour au 15 mars 2023.*

QUÉBEC. *Guide de référence — Pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (2e édition 2016).*

QUÉBEC. *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, L. Q. *c.10, à jour au 15 mars 2023*.

TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES AÎNÉS-E-S DES LAURENTIDES (TCRAL). *Bottin des ressources de lutte à la maltraitance envers les personnes aînées, à jour le 21 février 2023.*