



Politique POL-PRO-001

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

CHSLD Manoir Harwood
CHSLD Soulanges

Informations sur le document

Politique no	POL-PRO-001
Titre	Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
Date d'émission	15 juillet 2015
Date de l'adoption de la politique développée/révisée :	15 juillet 2015
Date de soumission au MSSS :	18 septembre 2023
Date de révision :	18 septembre 2023
Date de la prochaine révision :	18 septembre 2028

Responsables de l'application :

Direction générale, toutes les directions, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Montérégie, personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

Destinataires :

Toutes les personnes œuvrant (ou visitant) les établissements du CHSLD Manoir Harwood et du CHSLD Soulanges, soit les employés, les gestionnaires, les médecins, les stagiaires, les bénévoles et professionnels sous contrat, les personnes hébergées, les proches et les visiteurs qui côtoient les personnes hébergées.

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Table des matières

Informations sur le document	2
Liste des abréviations	5
1. Mise en contexte	6
1.1 Introduction	6
1.2 But.....	7
1.3 Objectifs	8
1.4 Vision et valeurs	8
2. Définitions	9
3. Identifier la maltraitance et les facteurs de risque	11
3.1 Les différents types de maltraitance	11
3.2 Les facteurs de risque et de vulnérabilité.....	17
4. Gestion des plaintes et des signalements	18
4.1 Signalement obligatoire	18
4.2 Procédure pour signaler ou formuler une plainte liée à une situation de maltraitance (réelle ou potentielle)	18
4.3 Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance	21
4.4 Soutien pour effectuer un signalement ou une plainte	22
4.5 Cheminement et suivi des signalements ou plaintes	22
4.6 Mesures de confidentialité	25
4.7 Interdiction de représailles.....	25
4.8 Bilan annuel du CLPQS	26
4.9 Sanctions.....	27
5. Processus d'intervention concerté (PIC)	29
6. Les rôles et responsabilités	30
7. Promotion de la politique	33
8. Prévention, sensibilisation et formation.....	34
8.1 Outils de prévention/sensibilisation.....	34
8.2 Formation	35
9. Références	36
10. Annexes	1
Annexe 1 - Formulaire pour le signalement et pour la plainte.....	1
Annexe 2 - Formulaire demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance	3

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Annexe 3 – 4

Affiche « Ici, la maltraitance c'est NON! » 4

Feuillet (Ici, la maltraitance c'est NON!)..... 4

Annexe 4 - 5

La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir (dépliant) 5

La maltraitance, ça nous concerne tous! (dépliant) 5

La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! (Affiche) 5

Annexe 5 - Affiche de sensibilisation Ligne Aide Abus Aînés..... 6

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Liste des abréviations

CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
EÉSAD	Entreprise d'économie sociale en aide à domicile
L-6.3	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Service sociaux
PIC	Processus d'intervention concerté
PRMOP	Personne désignée comme responsable de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, telle que le prévoit la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
RI	Ressource intermédiaire
RPA	Résidences privées pour aînés
RTF	Ressources de type familial

1. Mise en contexte

1.1 Introduction

La loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3)¹ a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017.

Cette loi oblige donc tous établissements de Santé et de Services sociaux à adopter une politique organisationnelle et à mettre en place un processus d'intervention.

Cette dernière a été depuis bonifiée le 6 avril 2022, à la suite de la sanction de la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (Projet de loi 101, chapitre 6)²

Cette loi modifiée permet ainsi de protéger davantage les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, peu importe si elles se trouvent au sein du réseau des services de santé et des services sociaux (RSSS) ou non.

Le directeur général est responsable de s'assurer de la mise en œuvre et à l'application de la présente politique.

Il s'engage à promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et d'entreprendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance (Loi 6.3, Article 3, paragraphe 1.1)

Voici ci-dessous le nom et les coordonnées du directeur général des CHSLD Manoir Harwood et Soulanges.

Jean-François Blanchard

(450) 424-6458 poste 2101

jeanfrancois@chsldmanoirharwood.com

¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>

² <https://www.canlii.org/fr/qc/legis/loisa/lq-2022-c-6/derniere/lq-2022-c-6.html>

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

1.2 But

Cette politique est un outil de référence ainsi qu'un gage d'engagement clair qui donne les orientations à toutes les personnes qui gravitent autour des aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et une assurance supplémentaire que le résident bénéficie d'un environnement de qualité à l'abri de toutes les formes diverses de maltraitance.

Ainsi il est important de faire connaître et reconnaître le phénomène de la maltraitance par les personnes âgées elles-mêmes, par leurs proches, par le personnel et les bénévoles. En améliorant les connaissances des intervenants, ceux-ci deviendront de meilleurs porte-paroles pour défendre les droits des personnes hébergées afin de signaler toute situation de maltraitance.

Cette politique vise aussi à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers ses actions de promotion, de sensibilisation, d'information et de formation. La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Cette définition correspond parfaitement aux valeurs prônées par les établissements Manoir Harwood et Soulanges tout en étant également déjà bien ancrée dans les actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les personnes hébergées et leurs proches.

La politique vise à mettre en place toutes les mesures pour prévenir la maltraitance envers l'ensemble de la clientèle des 2 établissements suivants :

- Le CHSLD Manoir Harwood
- Le CHSLD Soulanges

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

1.3 Objectifs

La politique pour contrer la maltraitance des aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité vise précisément à :

- Certifier la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à 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 récidives;
- Améliorer les pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services en continu;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Épauler les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance;
- Préciser les rôles et les responsabilités du personnel lorsqu'une situation de maltraitance se présente et encourager à la dénoncer.
- Informer les personnes hébergées et leurs proches, le personnel et les bénévoles du contenu de la politique et de l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- Consolider la compréhension et le respect de la Loi de lutte contre la maltraitance.

1.4 Vision et valeurs

Le Manoir Harwood est une entreprise familiale fondée sur des valeurs humaines. Le résident est au cœur des préoccupations et toutes les décisions sont prises pour assurer son bien-être. Être à l'écoute de sa volonté, de ses préférences et ses besoins avec une approche personnalisée contribue à une culture de bientraitance.

Les valeurs principales de l'organisation sont :

- La rigueur
- La communication;
- L'engagement;
- La créativité;
- La reconnaissance;
- Le respect;
- Le travail d'équipe

Ces valeurs guident les interventions, les méthodes de gestion organisationnelle et la prestation de service dans les 2 établissements (CHSLD Manoir Harwood et CHSLD Soulanges).

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

2. Définitions

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

« Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé en vertu de l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) » (Réf. : [Article 2, paragraphe 1 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance](#))

Établissement

« Établissement au sens de la Loi sur les services de santé et des services sociaux, en l'occurrence dans la présente politique le CHSLD Manoir Harwood et le CHSLD Soulanges privés conventionnés. » (Réf. : [Article 2, paragraphe 2 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance](#))

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. » (Réf. : [Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance](#))

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. » (Réf. : [Article 2, paragraphe 4 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance](#))

Personne œuvrant pour l'établissement

« Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement. » (Réf. : [Article 2, paragraphe 5 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance](#))

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 familiale, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

professions (chapitre C-26)¹ ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant. » (Réf. : Article 2, paragraphe 6 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance)

Plainte

La plainte est une dénonciation d'une infraction par une personne qui affirme en être la victime. Les personnes qui peuvent entreprendre une démarche de plainte sont :

- L'usager lui-même ou une personne qui le représente;
- L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé.

Signalement non obligatoire

Un signalement fait par une population non visée par le signalement obligatoire. Il s'agit donc d'un signalement fait par des familles, des visiteurs, des fournisseurs externes ou tout autre personne qui n'est pas un employé de l'établissement.

¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-26>

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

3. Identifier la maltraitance et les facteurs de risque

3.1 Les différents types de maltraitance

Les encadrés qui suivent décortiquent les sept types de maltraitance. Il est à noter que les sept types caractérisent la nature des gestes, des paroles et des attitudes tenus à l'égard de la personne âgée et non les conséquences vécues par cette dernière. De plus, comme c'était le cas dans les plans d'actions précédents, chaque type peut prendre la forme de violence ou de négligence et des exemples sont insérés pour illustrer chacune d'elles.

Afin d'éviter les conclusions hâtives, des mises en garde sont insérées dans ces mêmes encadrés sous la mention « Attention ».

i) Maltraitance psychologique

DESCRIPTION	Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.
VIOLENCE	Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes – capacitistes – sexistes, homophobes – biphobes ou transphobes, etc.
NÉGLIGENCE	Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.
INDICES	Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.
ATTENTION	La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible : <ul style="list-style-type: none">• Accompagne souvent les autres types de maltraitance.• Peut entraîner des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

ii) Maltraitance physique

DESCRIPTION	Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.
VIOLENCE	Bousculade, rudoïement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.
NÉGLIGENCE	Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.
INDICES	Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.
ATTENTION	Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou sur le plan psychosocial.

iii) Maltraitance sexuelle

DESCRIPTION	Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle.
VIOLENCE	Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.
NÉGLIGENCE	Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.
INDICES	Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.
DIRECTRICE	L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

iv) Maltraitance matérielle ou financière

DESCRIPTION	Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.
VIOLENCE	Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.
NÉGLIGENCE	Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.
INDICES	Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.
ATTENTION	Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut toucher la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

v) Maltraitance organisationnelle

DESCRIPTION	Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées
VIOLENCE	Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.
NÉGLIGENCE	Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.
INDICES	Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique – psychologique – social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.
ATTENTION	La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Il faut donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes âgées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes âgées.

vi) Âgisme

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

vii) Violation des droits

DESCRIPTION	Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.
VIOLENCE	Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.
NÉGLIGENCE	Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.
INDICES	Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc.
ATTENTION	Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

3.2 Les facteurs de risque et de vulnérabilité

Les facteurs de risque et de vulnérabilité mettent en lumière certains éléments prédisposant davantage une personne aînée ou un groupe de personnes aînées à vivre une situation de maltraitance ou à en commettre.

Les facteurs de risque sont davantage liés à l'environnement de la personne et aux éléments caractérisant les relations entretenues avec son réseau restreint ou élargi. Comme si elle vit de l'isolement social et a un faible réseau social.

Les facteurs de vulnérabilité concernent les caractéristiques propres à la personne aînée pouvant faire en sorte que celle-ci sera plus sujette à vivre de la maltraitance. Par exemple, si elle présente des troubles neurocognitifs majeurs, des incapacités sur le plan physique, un historique de violence et de négligence, des dépendances à l'alcool et aux drogues, etc.

4. Gestion des plaintes et des signalements

4.1 Signalement obligatoire

Le signalement est obligatoire pour 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.

Les personnes visées par le signalement obligatoire sont:

- 1° tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- 2° tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
- 3° toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;
- 4° toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection;
- 5° toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

4.2 Procédure pour signaler ou formuler une plainte liée à une situation de maltraitance (réelle ou potentielle)

Un signalement ou une plainte peut être fait en tout temps par un usager, son représentant ou encore tout autre personnes témoin d'une situation de maltraitance, le tout même si l'ainé concerné n'est pas visé par l'application de la politique d'un établissement. (Loi 6.3, article 4, paragraphe 4.1)

Dans une situation de signalement non-obligatoire, il est recommandé de respecter les règles de confidentialité et demander le consentement à l'usager. Le consentement de l'usager est obligatoire.

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Voici les étapes du processus **IDS** pour concrètement signaler ou formuler une plainte concernant une situation de maltraitance :



1. Identifier la situation de maltraitance

Il est important de pouvoir reconnaître les situations de maltraitance dans un environnement donné. Parfois, ces situations sont moins perceptibles en raison d'éléments de biais causé notamment par des croyances populaires ou de différentes cultures. Par exemple, un comportement peut paraître normal pour une personne alors qu'il s'agit en fait de maltraitance.

Les grilles des « différents types de maltraitance » peuvent alors être utiles afin de confirmer qu'il y a bel et bien une situation de maltraitance à signaler.



2. Documenter le ou les événements

Documenter les détails des événements facilite le signalement, mais d'autant plus l'enquête qui suivra. L'équipe responsable de la gestion du signalement/plainte aura besoin du contexte, du nom de la victime, du nom du(des) intervenant(s) pris en défaut, de la date, des lieux, des actions menant à la maltraitance et plus encore.

Pour faciliter la documentation du ou des événements avant un signalement ou une plainte, le Manoir Harwood et son équipe ont créé des formulaires* pour le signalement et pour la plainte.



3. Signaler (ou porter plainte) à un intervenant

La dernière étape du processus est de faire le signalement le plus tôt possible (un intervenant (verbalement ou par écrit) afin de venir en aide le plus rapidement à l'ainé victime de maltraitance. La personne souhaitant effectuer un signalement ou une plainte peut s'adresser à différents intervenants de son choix en fonction des circonstances.

À noter que le gestionnaire ou un autre collègue ne signale pas à la place du prestataire ou du professionnel concerné dans le cadre d'un signalement. Les prestataires de services de santé et de services sociaux sont responsables de signaler au CLPQS. Le signalement doit pouvoir se faire en toute confidentialité si c'est le souhait du signalant. Cela revient au prestataire ou au professionnel de choisir s'il désire le nommer à son gestionnaire.

*Annexe 1 : Formulaires pour le signalement et pour la plainte

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Les plaintes et signalements sont faits auprès du CLPQS pour les personnes visées par la politique (celles qui reçoivent des services de l'établissement) et auprès de l'intervenant désigné par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) pour les personnes non visées par la politique de l'établissement (celles qui ne reçoivent pas de services).

Voici ci-dessous un tableau présentant les intervenants (à l'interne et l'externe), avec leurs coordonnées, auprès de qui il est encouragé de discuter d'une situation de maltraitance.

Intervenant à l'externe	Coordonnées
Jean Pinsonneault ★ Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	(450) 699-2425, poste 2462 Sans frais 1-800-700-0621 poste 2462 https://www.ciusscentreouest.ca/a-propos-du-ciuss/commissariat-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/formulaire-de-plainte/insatisfactions-plaintes.ciussmo16@ssss.gouv.qc.ca
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)	1 888 439 2287 https://lignemaltraitance.ca/fr
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)	1 877 767 2227 https://fcaap.ca/les-caap/
Curateur Public	1 (800) 363-9020 https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/index.html
Info-Social	811 https://www.quebec.ca/en/health/finding-a-resource/info-sante-811
Corps de police local	911

Intervenant à l'interne	Coordonnées
Jean-François Blanchard ★ Directeur Général	(450) 424-6458 poste 2101 jeanfrancois@chsldmanoirharwood.com
Nadine Lachance Directrice des services auxiliaires, personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)	(450) 424-6458 ext : 2102 nadine@chsldmanoirharwood.com
Roanne Tabao Directrice des soins infirmiers	(450) 424-6458 ext : 2202 roanne@chsldmanoirharwood.com

4.3 Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance

Le Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance est opéré par la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

Quelles sont les fonctions du Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance?

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance;
- Offrir une écoute active;
- Évaluer une situation et son niveau de risque;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
- Diriger une personne vers les intervenants appropriés, dont le CLPQS ou un intervenant désigné;
- Effectuer un suivi, avec le consentement de la personne, pour l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Quelles sont les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés?

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Tél. : 1 888 489-2287

514 489-2287

Site internet: <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

4.4 Soutien pour effectuer un signalement ou une plainte

À priori, certain pourrait croire qu'effectuer un signalement ou encore formuler une plainte pour une situation de maltraitance sera un long processus administratif ardu. C'est pourquoi les CHLSDs Manoir Harwood et Soulanges ont mis plusieurs mesures en place pour soutenir toutes les personnes (usager, résident, employé, bénévole, stagiaire, proche, visiteur) qui souhaitent entreprendre cette démarche.

Voici quelques-unes de ces mesures :

- Remise de brochures (centres d'aide et d'assistance), documentations (politiques) et formulaires;
- Accompagnement à chaque étape du processus par la personne souhaitée.
 - *Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie Ouest;*
 - *L'agente à la bientraitance et à la qualité des services,*
 - *Un membre du comité usager*
 - *Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)*
- Suivi psychosociale pour la victime et ses proches par la travailleuse sociale à l'interne;
- Programme d'aide pour les employés dans une situation où le signaleur serait un prestataire de services de l'établissement.

4.5 Cheminement et suivi des signalements ou plaintes

Les signalements sont toujours traités en priorité avec rigueur suivant un processus préétabli afin d'intervenir rapidement pour protéger la victime d'une situation de maltraitance.

Le délai de traitement de toute plainte ou tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation (Loi 115, art.8). Chaque dossier est différent et requiert une attention particulière comme le démontre ci-dessous la procédure de traitement des plaintes/signalement (obligatoire et non obligatoire).

1. Accusé réception du signalement ou de la plainte	
CHLSDS Manoir Harwood et Soulanges	Commissaire Local (CLPQS)¹
<ul style="list-style-type: none">• Confirme la réception de la plainte• Informe la direction générale de l'établissement et le CLPQS	<ul style="list-style-type: none">• Confirme la réception de la demande• Informe la direction générale de l'établissement visé par le signalement ou la plainte

¹ Régime d'examen des plaintes <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>

2. Sécuriser le signaleur et la personne touchée par la situation de maltraitance

CHLSDS Manoir Harwood et Soulanges	Commissaire Local (CLPQS)
<ul style="list-style-type: none">• Met en place de mesures (actions) concrètes pour faire cesser immédiatement la maltraitance et préserver l'intégrité, voir la sécurité de l'usager• Protège la personne concernée avec une surveillance accrue et limiter ses contacts avec tout individus susceptibles de la maltraiter• Explique le processus de gestion des signalement et plainte• Présente les mesures de soutien	<ul style="list-style-type: none">• Aide la personne à formuler une plainte

3. Enquête

CHLSDS Manoir Harwood et Soulanges	Commissaire Local (CLPQS)
<ul style="list-style-type: none">• Questionne les parties concernées et les témoins des événements• Cueillette d'information, document et même photos• Monte et conserve le dossier du signalement pour évaluation• Évalue le dossier pour	<ul style="list-style-type: none">• Examine la plainte pour identifier le problème et tenter de le résoudre (fait selon la procédure de la LSSSS)• Demande la version des faits à la personne qui fait un signalement/plainte• Cueillette d'information auprès des personnes en cause

4. Suivi	
CHLSDS Manoir Harwood et Soulanges	Commissaire Local (CLPQS)
<ul style="list-style-type: none"> • Effectue un suivi hebdomadaire sur l'enquête en cours • Communique les résultats de l'enquête dans le même délai que le CLPQS, soit 45 jours après la remise de la plainte/signalement 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectue un suivi dans un délai n'excédant pas 45 jours après la reprise de la plainte/signalement comme stipulé par la LSSSS

5. Plan d'intervention	
CHLSDS Manoir Harwood et Soulanges	Commissaire Local (CLPQS)
<ul style="list-style-type: none"> • Élabore un plan d'intervention basé sur les conclusions de l'enquête qui pourra venir en aide à la personne concerné (et ses proches s'il y a lieu) soit par des besoin médicaux, psychologique, sociale, thérapeutique ou autres • Applique les recommandations et les mesures correctives suggérées par le CLPQS (s'il y a lieu) • Met en place des mesures de prévention pour sensibiliser les équipes de travail • Évalue la situation de la personne maltraitante pour offrir le soutien nécessaire afin d'entreprendre une réhabilitation (s'il y a lieu). La personne maltraitante peut avoir recours au programme d'aide aux employés, être référé à la travailleuse sociale, à d'autres professionnels de l'établissement ou à des réseaux d'entraide. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communique les recommandations et mesures correctives à l'établissement ciblé • Effectue un suivi avec l'établissement pour s'assurer que le plan d'intervention a été mis en place pour cesser la maltraitance

Dans l'optique où les conclusions tirées à la suite de l'enquête en premier recours ne sont pas satisfaisantes pour la personne ayant effectué le signalement ou la plainte, il existe une démarche de deuxième recours. Les requêtes faites dans un deuxième recours sont traitées par le **Protecteur du citoyen**. Celui-ci effectuera une nouvelle enquête et fera un suivi dans un délai de 60 jours ouvrable après avoir reçu le signalement ou la plainte.

Protecteur du citoyen

Bureau de Québec : 418 643-2688

Bureau de Montréal : 514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

www.protecteurducitoyen.qc.ca Cet hyperlien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre.

Il est aussi possible de soumettre une instance en deuxième recours auprès du comité de révision de l'établissement où pratique le professionnel de la santé visé par la plainte.

4.6 Mesures de confidentialité

Dès l'annonce d'un signalement, le résident ou son représentant doivent faire partie du processus de la gestion de la situation de maltraitance et donner leur accord pour chacune des étapes.

Pour assurer l'anonymat, des mesures sont mises en place afin de taire l'identité du signaleur, sauf si cette personne en donne son consentement. Par exemple, les rencontres peuvent se faire dans un bureau fermé non identifiable, dans un autre endroit à l'extérieur de l'établissement, dans des heures sans grand achalandage, etc. Il est important de respecter les besoins et les désirs du signaleur pour le rendre confortable davantage.

Toutefois, il faut savoir que le commissaire aux plaintes peut, selon le cas, communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (Loi 115, article. 10 et Loi sur l'accès à l'information A-2.1)¹;

4.7 Interdiction de représailles

Selon l'article 22.2 (Loi 6.3, article 22.2) de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : « Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Sont présumés être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou

¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-2.1>

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumés être des mesures de représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident.

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 et est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double »

Cette loi protège la personne qui fait la plainte ou le signalement. Aucune poursuite judiciaire ne sera acceptée également contre une personne qui effectue de bonne foi un signalement ou porte plainte pour une situation de maltraitance d'un aîné. Cette personne possède donc une immunité de poursuite.

4.8 Bilan annuel du CLPQS

i) Pour le CLPQS

Tel que le stipule l'article 14 de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : « Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Le bilan annuel des activités du commissaire local doit faire état notamment des éléments suivants:

1° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

2° le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

3° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance;

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

4° la nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration de l'établissement concerné de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause d'un tel établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance;

5° tout autre élément déterminé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

S'il s'agit du commissaire local d'un centre intégré de santé et de services sociaux, les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.»

ii) Pour l'établissement

Il revient à la PRMOP d'assurer que les procédures pour la collecte d'information au sujet des signalements et de références aux instances concernées soient claires et connues par toutes les personnes qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans votre établissement.

- Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les signalants.

4.9 Sanctions

Les mesures disciplinaires seront déterminées selon chaque situation. Elles peuvent prendre différentes avenues tels que;

- Avertissement (verbal et/ou écrit);
- Retirer l'employé de l'unité et la relocaliser;
- Note au dossier de l'employé;
- Suspension d'un jour ou plus;
- Congédiement;
- Résiliation d'engagement (pour les travailleurs contractuels);
- Exiger un plan d'action de la part de l'employé;
- Rétrogradation;
- Dénoncer à un ordre professionnel (selon titre d'emploi)





Mis à part les sanctions pénales que dispose la loi pour sanctionner l'auteur d'un acte de maltraitance, il y a également d'autre mécanismes en place pour les situations suivantes :

- Manquer à son obligation de signaler;

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

- Menacer ou intimider une personne ou tenter d'exercer des représailles contre une personne;
- Faire entrave ou tenter d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.¹

Quiconque aimerait faire appliquer des sanctions pénales dans une situation donnée peut déposer une demande en utilisant une des méthodes ci-dessous :

	Téléphone : 1 877 416-8222
	Courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca
	Formulaire Web : https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/formulaire-maltraitance
	Courrier : Directions de l'inspection et des enquêtes Ministère de la Santé et des Services sociaux 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200 Québec (Québec) G2E 6J5

Le formulaire PDF de demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance est aussi disponible en annexe*.

Noter qu'un processus d'intervention concerté (PIC) peut être déclenché par un intervenant désigné du CISSMO pour un usager du réseau de santé et des services sociaux quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères de déclenchement d'un PIC.

Précisons que les critères sont : les motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée est victime de maltraitance au sens de la loi, que la situation de maltraitance nécessite la concertation et qu'elle pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Cela étant une modalité pour faciliter l'entente des différents acteurs et le travail de collaboration afin de faire cesser les situations de maltraitance.

¹ <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/loi>

* Annex2 : Formulaire de demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

5. Processus d'intervention concerté (PIC)

Qu'est-ce qu'un PIC?

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

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

Qui coordonne le PIC?

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

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA).

À qui s'applique le PIC?

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

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

Qui contacter pour plus d'information sur le PIC?

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

Approuvé le	Révisé le
Jun 2023	31 mai 2024

6. Les rôles et responsabilités

Chaque personne à l'intérieur de l'établissement se doit d'être d'une grande vigilance afin de s'assurer qu'aucun résident ne puisse subir une quelconque forme de maltraitance. Tous doivent donc jouer un rôle pour protéger les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Voici les rôles et responsabilités des principaux acteurs;

Directeur général

- S'assure de la mise en œuvre et l'application de la politique;
- Diffuse la politique et transmet aux gestionnaires les nouvelles directives ministérielles la concernant (s'il y a lieu);
- Veille que sa révision soit faite à chaque 5 ans;
- Nomme l'agente à la bientraitance et à la qualité des services ainsi que la personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)
- S'engage à promouvoir une culture de bientraitance
- Reçoit des recommandations en lien avec la qualité des soins et des services et les dépose au comité de vigilance et de la qualité.

Comité de vigilance et de qualité

- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations au comité de direction en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle;
- Effectue un suivi avec le commissaire local aux plaintes pour connaître les recommandations et les moyens de préventions suggérés à la suite des interventions passées.

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

- S'assure de présenter, promouvoir et diffuser la politique auprès de toutes les personnes œuvrant dans les établissements CHSLD Manoir Harwood et Soulanges;
- Met en place les outils et les ressources nécessaires pour faciliter le processus de signalement de maltraitance;
- Assiste la direction générale et les gestionnaires dans le traitement et la gestion d'un signalement;
- S'assure une bonne relation de collaboration avec les instances syndicales;
- Révise la politique en cours minimalement tous les cinq ans ou plus tôt si requis;
- Veille à la formation des équipes de travail sur la lutte contre la maltraitance avec les ressources humaines de l'établissement.

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

Comité de direction

- Adopte la politique sur la maltraitance;
- Établit des stratégies et plan d'action pour lutter contre la maltraitance;
- Effectue un suivi auprès des usagers sur les recommandations en lien avec les signalements et plaintes.

Agente à la bientraitance et à la qualité des services

- Organise des activités de sensibilisation auprès du personnel;
- Informe de l'existence de la présente politique auprès des nouvelles familles et lors des séances du comité milieu de vie;
- Tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant sur la lutte contre la maltraitance;
- S'assure que des formulaires pour porter plainte ou faire un signalement sont disponibles dans les présentoirs ainsi que la pochette d'accueil pour les nouvelles personnes hébergées;
- Réponds aux questions des familles et/ou des proches relatives à la présente politique

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Agit à titre d'ambassadeur pour la prévention et la lutte contre les situations de maltraitance
- Traite et examine les plaintes et les signalements. Que le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) dans un délai maximal de 45 jours. Et que le délai de traitement d'un signalement est modulé selon le niveau de gravité, mais généralement, le délai est de 72 heures.
- Le commissaire s'assure de garder l'identité de la victime et du signaleur confidentielle à moins qu'il soit nécessaire de la communiquer au corps de police concerné (Loi-6.3, article. 10);
- Effectue des suivis avec la direction de l'établissement et la personne ayant émis le signalement. Un rapport d'enquête est habituellement communiqué aux personnes concernées dans les 45 jours suivant le signalement lequel comprend des recommandations pour corriger la situation;
- Enregistre et répertorie le signalement dans la base de données à cet effet afin de conserver les démarches en archive.

Ressources Humaines

- Planifie un plan de formation pour les employés avec l'aide de la directrice des soins infirmiers et de la directrice des services auxiliaires;
- S'assure que les employés ont pris connaissance de la présente politique dès l'embauche;

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

- Vérifie les antécédents judiciaires de tous les employés;
- S'assure que tous les nouveaux employés reçoivent la formation en lien avec la lutte pour contrer la maltraitance de 2h sur la plateforme ENA;
- Met en place les activités d'accueil aux nouveaux employés et d'appréciation de la contribution pour faire véhiculer les valeurs de l'entreprise;
- Initie des activités de sensibilisations et de promotion de la présente politique;
- Soutient les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer une situation conflictuelle et applique les mesures disciplinaires si nécessaire;
- Dirige le personnel vers le programme d'aide aux employés et à leur famille si besoin;
- S'assure de la bonne collaboration avec les instances syndicales.

Gestionnaire

- Donne les informations en lien avec la présente politique au personnel sous sa responsabilité;
- Inculque une culture de bienveillance au sein de son département et il intervient aussitôt qu'il est témoin ou est informé d'une situation de maltraitance afin d'y mettre fin le plus rapidement;
- Supporte la personne qui signale une situation de maltraitance envers un résident et la redirige vers le service des ressources humaines pour le service d'aide aux employés au besoin
- Informe le résident ou son représentant qu'il est dans son droit de porter plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSSMO et qu'il peut lui donner son aide pour le faire.

Comité des usagers

- Fait la promotion des droits des usagers en matière de dénonciation;
- Communique l'information aux usagers et à leurs proches pour faire connaître la présente politique;
- Supporte les résident et/ou leur répondant dans leur démarche pour porter plainte.

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

- Fait respecter la présente politique par ses membres;
- Aide aux processus du traitement d'une enquête en lien avec un signalement de maltraitance qui implique un employé en collaborant avec le comité de direction ou les gestionnaires;
- Supporte et informe ses membres dans la mise en œuvre de cette politique.

7. Promotion de la politique

La direction des CHSLD Manoir Harwood et Soulanges s'engage à promouvoir la politique sur la lutte contre la maltraitance en publiant celle-ci sur son site Web dans la page « rapport et politiques » (voir lien ci-dessous).

<https://www.chsldmanoirharwood.com/fr/notre-chsld/rapports-et-politiques/>

La politique sera affichée à la vue du public, et ce, afin de respecter l'article 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance. (Ex. : Guide d'accueil des personnes hébergées, à la réception, site internet de l'organisation.)

D'autres mesures seront aussi mises en place pour mettre la politique encore de plus l'avant notamment en créant des rappels à travers d'autres canaux de communication. Par exemples :

- Un rappel de la politique sera publié dans les médias sociaux biannuellement;
- Un rappel de la politique sera dans l'infolettre de l'organisation (à venir)
- Un rappel verbal est aussi fait durant les rencontres des équipes de travail par la personne responsable de la mise en œuvre (**PRMO**)

8. Prévention, sensibilisation et formation

Afin de prévenir toutes situations potentielles de maltraitance, il faut avant tout commencer par engager un dialogue avec les principaux acteurs du milieu. La maltraitance est un problème réel et le fait d'être bien informé, de savoir la reconnaître et la nommer aidera davantage à agir pour dénoncer des situations inacceptables dans les établissements.

Être à l'écoute des besoins du résident et savoir le respecter est essentiel pour établir un lien de confiance avec ce dernier. Il faut toujours obtenir son consentement avant de lui prodiguer un soin ou un service.

Les membres du personnel doivent réaliser que la maltraitance est présente partout et non seulement dans les autres établissements. N'importe qui peut être témoin de ce type de situation à un moment donné.

8.1 Outils de prévention/sensibilisation

Les personnes hébergées et leurs proches

- Installer à la vue de tous l'affiche « Ici, la maltraitance c'est NON! »* à l'entrée de la résidence;
- Placer les feuillets de sensibilisation sur la maltraitance* dans le présentoir à l'accueil;
- Donner de l'information sur les droits des personnes hébergées par le biais de quiz organisée par les loisirs et le comité des usagers durant l'année;
- Organiser des séances d'informations sur le sujet de la maltraitance par l'équipe professionnelle.

Le personnel

- Installer l'affiche de sensibilisation dans la salle des employés*;
- Parler de la présente politique à l'embauche;
- S'assurer de vérifier les antécédents judiciaires pour tous les employés;
- Utiliser les écrans numériques pour faire défiler des messages périodiques de sensibilisation;
- Faire participer le personnel aux activités organisées lors de la journée de lutte contre la maltraitance pour conscientiser le personnel à reconnaître les situations de maltraitance, comme porter un item de couleur mauve lors de cette journée, invitation du commissaire aux plaintes à participer, kiosque d'informations, etc.

* Annexe 3 : Affiche « Ici, la maltraitance c'est NON! »

* Annexe 4 : Feuillets de sensibilisation sur la maltraitance

* Annexe 5 : Affiche de sensibilisation Ligne Aide Abus Aînés

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

8.2 Formation

La formation est une façon de sensibiliser et prévenir les situations de maltraitance potentielles. Voici ci-dessous la liste des formations présentement disponibles dans les établissements Manoir Harwood et Soulanges :

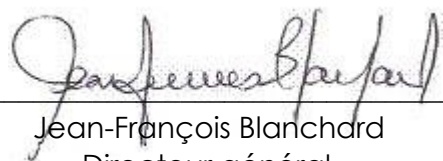
- Formation de 1h30 sur la plateforme en ligne ENA (Environnement Numérique d'Apprentissage) dès l'embauche et mise à jour annuelle pour tous les employés
- Capsules web dans l'espace formation de Philippe Voyer inf., PhD. et professeur titulaire à la Faculté des sciences infirmières de l'Université Laval;
- Formations ministérielles;
- Capsules d'informations en continuant données par l'équipe professionnelle traitant de divers sujets reliés tels que; la bonne approche, la bientraitance, l'objectif zéro contention, le concept milieu de vie, etc.

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

9. Références

1	https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3
2	https://www.canlii.org/fr/qc/legis/loisa/lq-2022-c-6/derniere/lq-2022-c-6.html
3	https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-26
4	https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2?&cible=
5	https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes
6	https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-2.1
7	https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables/loi

Signé le ____1^{er} juin 2023____ par _____
Date


Jean-François Blanchard
Directeur général

Approuvé le	Révisé le
Juin 2023	31 mai 2024

10. Annexes

Annexe 1 - Formulaire pour le signalement et pour la plainte



FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS UN AÎNÉ OU TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Section réservée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services		
N° dossier CPQS :	<input type="checkbox"/> Intervention	<input type="checkbox"/> Plainte
Signalement : transmission d'informations lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire en la présence de maltraitance ou lorsque la maltraitance est réelle.		
1. Identification de la personne qui effectue le signalement (votre identité demeurera confidentielle)		
Nom :	Prénom :	
Lien avec la personne présumée maltraitée :		
<input type="checkbox"/> Famille, spécifiez le lien : <input type="checkbox"/> Tiers <input type="checkbox"/> Prestataire de soins, spécifiez :		
Téléphone :	Mode de communication privilégié :	
Adresse courriel :	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Courriel	
2. Identification de la personne présumée maltraitée		
Nom :	Prénom :	
Date de naissance :	N° RAMQ :	
Adresse :	CHSLD Manoir Harwood 170, rue Boileau	CHSLD Soulanges 209, route 338
N° de chambre :	Vaudreuil-Dorion QC J7V 8A3	Coteau-du-Lac QC J0P 1B0
Est-ce que la personne présumée maltraitée est visée par un des critères de signalement obligatoire de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ?		
<ul style="list-style-type: none"> • Tout usager majeur qui est hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée; <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial; <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Toute personne majeure qui est en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué (si oui, compléter la section 3); <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection; <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés. <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 		

Version 2023-09-08



FORMULAIRE DE PLAINTE

Identification de l'utilisateur			
Nom :	Prénom :		
Adresse :	<table border="0"> <tr> <td>CHSLD Manoir Harwood 170, rue Boileau Vaudreuil-Dorion QC J7V 8A3</td> <td>CHSLD Soulanges 209, route 338 Coteau-du-Lac QC J0P 1B0</td> </tr> </table>	CHSLD Manoir Harwood 170, rue Boileau Vaudreuil-Dorion QC J7V 8A3	CHSLD Soulanges 209, route 338 Coteau-du-Lac QC J0P 1B0
CHSLD Manoir Harwood 170, rue Boileau Vaudreuil-Dorion QC J7V 8A3	CHSLD Soulanges 209, route 338 Coteau-du-Lac QC J0P 1B0		
N° de chambre :			
Date de naissance :	N° RAMQ :		

Identification du représentant de l'utilisateur (s'il y a lieu)	
Nom :	Prénom :
Adresse :	
Ville :	Code postal :
☎ Domicile :	Adresse courriel :
☎ Cellulaire :	Lien avec l'utilisateur :
☎ Travail :	
L'utilisateur est-il informé du dépôt de la plainte? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Date et heure de l'événement :
Lieu de l'événement ou service concerné (ex. : hôpital, CLSC, résidence, étage, etc.) :
Nous vous encourageons d'abord à faire part de votre insatisfaction au responsable de l'endroit où est survenu l'événement.
Avez-vous déjà fait cette démarche? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Quelles actions ont été posées par le responsable où est survenu l'événement jusqu'à maintenant?

<p>Plainte : toute personne qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfaite des services reçus dans un établissement du réseau de la santé peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. (réf. AEPC)</p>

Annexe 2 - Formulaire demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance



Réservé à l'administration

No de dossier K20 : _____

Informations générales

Veuillez noter que toute information contenue dans cette demande est confidentielle, mais celle-ci pourra être transmise à d'autres organismes conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels², notamment à un corps de police.

Le cas échéant, un enquêteur de la Direction des inspections et des enquêtes du ministère de la Santé et des Services sociaux communiquera avec vous pour compléter votre demande.

Infraction pénale visée par la demande

Veuillez cocher l'infraction pénale visée par la demande :

- Acte de maltraitance Signalement obligatoire Mesures de représailles

Identification du demandeur

Nom : _____ Prénom : _____

Lien avec la personne victime de l'infraction, le cas échéant : _____

Nom de votre organisme (si vous travaillez pour un établissement, une résidence privée pour aînés ou une ressource intermédiaire ou de type familial) : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Identification de l'auteur de l'infraction

Nom : _____ Prénom : _____

Lien avec la personne victime de l'infraction, le cas échéant : Employé³ Usager/résident Proche Tier Autre/organisation

Précisez le lien : _____

¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3).

² RLRQ, chapitre A-2.1.

³ Employé d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial.

Annexe 3 –

[Affiche « Ici, la maltraitance c'est NON! »](#)

[Feuillet \(Ici, la maltraitance c'est NON! »\)](#)

ici,
LA MALTRAITANCE,
C'EST
NON

SOYONS VIGILANTS :

- > Je m'informe;
- > J'écoute et j'observe;
- > Je consulte la Politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement à l'adresse internet suivante :
[_____](#)

PASSONS À L'ACTION :

- > J'en parle à un intervenant ou à un gestionnaire;
- > Je consulte la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés au **1 888 489-2287**;
- > J'appelle les services d'urgence, si nécessaire;
- > Pour toutes plaintes ou signalement, je contacte le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Quebec.ca/MaltraitanceAînés

2019-10-10 © Gouvernement du Québec, 2021

Votre gouvernement

Québec

Annexe 4 -

La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. C'est tolérance zéro! N'hésitez pas à en parler et à agir (dépliant)

La maltraitance, ça nous concerne tous! (dépliant)

La maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, c'est tolérance zéro! (Affiche)

LA
MALTRAITANCE
envers les personnes âgées et toute autre
personne majeure en situation de vulnérabilité
c'est tolérance zéro!

Ligne AIDE MALTRAITANCE ADULTES ÂÎNÉS
1 888 489-2287
lignemaltraitance.ca

Votre gouvernement Québec

Detailed description: The poster features a grid of eight photographs showing various individuals in distressing or vulnerable situations. The text is in purple and white, with a purple background at the bottom containing contact information and logos for the government and Quebec.

Annexe 5 - Affiche de sensibilisation Ligne Aide Abus Aînés



**LA
MALTRAITANCE**
envers les personnes âgées
c'est inacceptable!
N'hésitez pas à en parler

Ligne AIDE ABUS AÎNÉS
1 888 489-ABUS (2287)
aideabusaines.ca

Votre gouvernement

Québec

14-80017P © Gouvernement du Québec, 2020