

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.			POLITIQUE RELATIVE À LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ
CODE DOCUMENTAIRE : O6413_1 NUMÉRO DE RÉVISION : R4	DATE D'ÉLABORATION :	2015-11-20 2017-08-17 SC3	APPROUVÉ PAR : Comité gestion de risques DATE : 2017-09-27
LOCALISATION DU DOCUMENT : MANUEL DE GESTION	DATE DE RÉVISION : PROCHAINE RÉVISION :	2024-04-19 2029-04-24	APPROUVÉ PAR : LA DIRECTION GÉNÉRALE DATE : 2019-06-02

Personne responsable de la mise en œuvre : Marie-Christine Simard

Coordonnées : 418-872-4936 poste 6832

Directions concernées : Toutes les directions

DOCUMENTS ASSOCIÉS :

- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3) ; en ligne : [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>]
- Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 16.1) [<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/S-4.2,%20r.%2016.1>] ; et voir aussi : [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002136/>]
- Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées ; en ligne : [<http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/entente-cadre-nationale/>]
- Codes d'éthique
- Règlements sur la procédure d'examen des plaintes
- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 0.01), [<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%200.01/>]
- Autres politiques pertinentes

Documents de référence :

- Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées ; en ligne : [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/]
- Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée ; en ligne : [<https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils#maltraitance>]

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale
Centre d'aide	Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CIUSSS-CN	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
LAMAA	Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés
Loi	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 (RLRQ, chapitre S-4.2)
MSSS	Ministère de la Santé et des Services Sociaux
PIC	Processus d'intervention concertés
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)

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	2
MISE EN CONTEXTE	4
1. DÉFINITIONS.....	5
2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	6
3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION	8
4. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS.....	10
5. SANCTIONS	20
6. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE (PIC).....	22
7. CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE	23
AIDE-MÉMOIRE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS	24

MISE EN CONTEXTE

La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRP, chapitre L-6.3, ci-après la « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») a été sanctionnée en 2017. Elle encourage la détection, le signalement et la réaction rapide aux cas de maltraitance envers ces groupes. En 2022, la Loi a été bonifiée pour mieux les protéger. L'établissement a élaboré une politique en 2017, qui a été mise à jour et qui a comme objectif principal la lutte contre la maltraitance, à l'aide des moyens suivants :

1. Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents ;
2. Créer un milieu de vie et de soins respectueux, sécuritaire et bienveillant, qui favorise l'amélioration continue des pratiques et des services et contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention ;
3. Informer, outiller et soutenir le résident, ses proches ainsi que toute personne travaillant de près ou de loin auprès des résidents, de sorte que les situations de maltraitance soient identifiées et prises en charge rapidement et efficacement, en visant la diminution des risques de récidives et des conséquences néfastes ;
4. Informer et outiller le résident et ses proches ainsi que toute personne travaillant de près ou de loin auprès des résidents quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance ;
5. Assurer la compréhension et le respect de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

La sensibilisation et la formation des dernières années ont permis aux résidents, aux proches et aux personnes travaillant de près ou de loin auprès des résidents de mieux identifier les situations de maltraitements, réelles ou potentielles. L'*Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées* permet de mieux détecter et dépister les situations de maltraitements.

La révision de la politique permettra de poursuivre la lutte contre la maltraitance, afin de mieux protéger les résidents hébergés dans l'établissement.

1. DÉFINITIONS

1.1 Maltraitance : « Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée que 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 ». *(Article 2, paragraphe 3 de la Loi)*

1.2 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. » *(Article 2, paragraphe 5 de la Loi)*

1.3 L'expression « **toutes personnes travaillant de près ou de loin auprès des résidents** » réfère aux **personnes œuvrant pour l'établissement** : « Un médecin, un dentiste, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement. » *(Article 2, paragraphe 5 de la Loi)* et aux **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. » *(Article 2, paragraphe 6 de la Loi)*

1.4 Établissement : Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.

1.5 Résident : Terme utilisé pour identifier toute personne admise dans l'un ou l'autre de nos établissements.

2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

2.1 Révision et adoption de la politique

La politique doit être révisée et soumise au Ministre de la Santé et des Services Sociaux tous les cinq ans.

2.2 Mise en œuvre de la politique

Le directeur général s'engage à :

- Appliquer la politique ;
- Faire la promotion d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement ;
- Prendre les moyens nécessaires pour prévenir la maltraitance ;
- Prendre connaissance de la section traitant des situations de maltraitance (plaintes et signalement) acheminé par le CPQS et envoyer une confirmation écrite ;
- Prendre les moyens nécessaires pour mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Afin de répondre aux questions concernant la politique, le directeur général a nommé une personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP).

Marie-Christine Simard

418-872-4936 poste 6832

Marie-christine.simard@jardins-hsl.com

2.3 Promotion et diffusion de la politique

« L'établissement doit, dans les installations qu'il maintient, afficher sa politique à la vue du public et la publier sur son site Internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître sa politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, à leurs personnes proches aidantes et aux membres significatifs de leur famille. » (*Article 5 de la Loi*)

Stratégies de promotion et de diffusion

- Remettre une copie du dépliant « Abus zéro – Ensemble, signalons la maltraitance » et une version abrégée de la politique à toute nouvelle personne œuvrant pour l'établissement ;
- Remettre une copie de la politique aux comités des usagers ;
- Rendre la politique disponible sur le site Web de l'établissement et du CPQS et sur l'intranet ;

- Placer une copie papier de la politique abrégée sur les babillards de tous les étages pour que toute personne travaillant de près ou de loin auprès des résidents, les résidents et les proches puissent s'y référer ;
- Effectuer des rappels périodiques concernant la présente politique dans le cadre de l'évaluation annuelle des personnes œuvrant pour l'établissement ;
- Effectuer des rappels 3 fois par an (février, juin, octobre) concernant la présente politique sur le site Web et dans le journal interne ;
- Offrir aux personnes œuvrant pour l'établissement une formation vidéo sur le contenu de la politique ;
- Distribuer la politique abrégée lors des activités à grand déploiement, deux fois par année.

Outils de promotion et de diffusion

- Dépliant informatif personnalisé à nos établissements « *Abus zéro – Ensemble, signalons la maltraitance* » ;
- Feuillet « *Ici, la maltraitance c'est NON* » du Ministère de la Santé et des Services Sociaux ;
- Affiche « *Ici, la maltraitance c'est NON* » du Ministère de la Santé et des Services Sociaux ;
- Version abrégée de notre Politique de lutte contre la maltraitance, contenant les mesures de prévention mises en place et la possibilité de signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS).

3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Les mesures suivantes sont mises en place afin de prévenir la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité hébergées dans l'établissement.

STRATÉGIES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

- Présenter une activité thématique lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées le 15 juin et une seconde activité au mois de novembre ;
- Rendre la politique abrégée disponible sur le babillard de chaque unité de vie ;
- Rendre disponible la formation sur la maltraitance ainsi que la politique sur le site Web de nos établissements.

Spécifique aux résidents et à leurs proches :

- Remettre le dépliant « Abus zéro – Ensemble, signalons la maltraitance » et une version abrégée de la politique lors du processus d'admission et d'intégration d'un nouveau résident ;
- Offrir sporadiquement des séances d'informations sur le thème de la maltraitance ;
- Publier un article dans le journal des résidents trois fois par année sur le thème de la maltraitance.

Spécifique aux personnes œuvrant pour les établissements :

- Questionner la personne sur la maltraitance lors de l'entrevue de sélection et vérifier ses antécédents judiciaires ;
- Faire lire et signer la politique abrégée lors de la journée d'accueil ;
- Acheminer par courriel des articles sur le thème de la maltraitance, deux fois par année.

ACTIVITÉS DE FORMATION

Plusieurs formations sont offertes et permettent de prévenir la maltraitance, sans être spécifique à ce thème (Approche relationnelle, intervention non violente en situation de crise, recours à une mesure de contrôle et de contention, évaluation du risque de dysphagie, soulagement de la douleur, etc). De la formation spécifique au thème de la maltraitance est offerte, à l'interne, selon le plan suivant :

	Personnes à former	Type d'apprentissage	Échéancier
Formation « <i>Politique de lutte contre la maltraitance</i> »	→Gestionnaires →Professionnels →Personnel infirmier	Formation vidéo	Décembre 2023, puis en continu lors de l'embauche
Formation « <i>Politique version abrégée</i> »	→Personnel soignant (préposés aux bénéficiaires, éducateurs spécialisés) →Personnel des services auxiliaires (cuisine, entretien, buanderie) →Bénévoles & stagiaires →Résidents & proches	Formation vidéo disponible sur le site Web + document version papier remis	Pour les personnes déjà en poste : 75% d'ici mars 2024 En continu pour les nouvelles personnes, lors de l'embauche ou de l'admission.
Rappels périodiques sur différents aspects de la maltraitance	Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement	Capsules de 15-20 minutes en présentiel	Sporadiquement avec une cible de trois capsules par année à partir de mars 2024
Formation d'appoint avec questionnaire	Personne œuvrant pour l'établissement ayant commis un geste de maltraitance, intentionnel ou non, dont l'enquête détermine le manque de connaissance comme cause.	Formation vidéo + questionnaire papier à compléter	En continu, selon les besoins

De la formation supplémentaire est offerte aux personnes œuvrant pour l'établissement dans l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) provincial ([MSSS ENA Provincial \(rtss.qc.ca\)](http://intranet.jardins.local/Manuels_Gestion/Guide_CJ_JHSL/MG_CJ_JHSL/ORGANISATION/O6413_1.pdf)).

4. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

4.1 Conditions du signalement obligatoire

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26 de la Loi) 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 ce cas pour les personnes suivantes :

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

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas. (Article 21 de la Loi)

Le signalement s'effectue, sans délai, directement auprès du CPQS lorsque la situation de maltraitance concerne un résident hébergé dans l'établissement.

COORDONNÉES DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Adresse : CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2915, avenue du Bourg-Royal, Québec (Québec) G1C 3S2

Adresse électronique : commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 691-0762 ou sans frais 1 844 691-0762

Télécopieur : 418 643-1611

Pour les autres personnes, le signalement s'effectue en communiquant avec la *Ligne Aide Abus Aînés/Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés* en composant le 1 888-489-2287. Vous pouvez aussi communiquer avec le 9-1-1 si la personne est en danger.

Dans un cas de signalement non obligatoire, il est encouragé de signaler la situation en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent. Le consentement doit être demandé à la victime avant de faire un signalement.

4.2 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement au CPQS

Selon le *Régime d'examen des plaintes du Réseau de la Santé et des Services sociaux*, les modalités suivantes s'appliquent.

4.2.1 Modalités applicables pour formuler une plainte

Tout résident qui croit être victime de maltraitance, ou son représentant, peut formuler une plainte verbale ou écrite au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). À la réception d'une plainte, ce dernier l'examine avec diligence et applique les modalités prévues au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes (Article 3, paragraphe 4 de la Loi)*.

Modalités applicables pour signaler un cas de maltraitance

Toute personne, y compris la personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, qui a un motif raisonnable de croire qu'un résident hébergé subit de la maltraitance peut signaler, verbalement ou par écrit, les renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS).

Si la personne présumée maltraitante œuvre pour l'établissement ou qu'il s'agit d'un autre résident, le CPQS assure le traitement de la plainte selon la *Procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale, incluant les établissements privés*, conformément à la Loi sur les Services de Santé et Services Sociaux.

Si la personne présumée maltraitante n'œuvre pas pour l'établissement ou qu'il s'agit d'un proche ou d'un membre de famille et que la victime est un résident, le CPQS applique aussi la procédure d'examen des plaintes. Le suivi est fait avec la direction concernée qui a l'expertise requise et avec toutes autres instances détenant les informations ou l'expertise requise selon la situation.

Lorsque le résident ou son représentant exprime son intention de formuler une plainte ou qu'une personne souhaite signaler un cas de maltraitance, l'intervenant doit lui fournir les renseignements permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire. Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (par exemple : les personnes maltraitées, les proches, etc.) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement et être accompagnées dans le processus, par l'entremise du CAAP, du comité des usagers ou de la LAMAA.

Voici les informations importantes à inscrire dans le document à transmettre :

- la date de la formulation de la plainte ;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du résident ;
- la date de naissance du résident et son numéro d'assurance maladie, s'il y a lieu ;
- le numéro de chambre de l'unité de soins ou de la ressource d'hébergement où le résident peut être joint, s'il y a lieu ;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant légal, dans le cas où la plainte est formulée par le représentant légal du résident, ainsi que le lien qui existe entre eux, s'il y a lieu ;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, s'il y a lieu ;
- la date et l'heure où s'est produit l'évènement qui est à la source de la plainte, s'il y a lieu ;
- l'objet de l'insatisfaction du résident ;
- un exposé détaillé des faits (quand, où) ;
- le nom et le prénom des personnes concernées, s'il y a lieu, les résultats escomptés à la suite du traitement de la plainte, s'il y a lieu.

Dans l'établissement, du soutien peut être offert, selon le besoin de la personne qui formule une plainte ou émet un signalement de maltraitance. Le résident doit être informé de la possibilité d'être assisté et accompagné par un organisme d'assistance et d'accompagnement ou par un membre du comité des usagers, de même que du droit qu'il a d'être assisté et accompagné par la personne de son choix.

4.2.2 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement à un intervenant désigné du processus d'intervention concertés (PIC)

Toute plainte ou signalement qui ne concerne pas un résident peut être fait auprès d'un intervenant désigné du PIC par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Téléphone : 1-888-489-2287 ou 1-514-489-2287

Site web : <https://www.aideabusaines.ca/>

4.3 Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement

Une personne recevant des services de santé et de services sociaux peut obtenir du soutien pour formuler une plainte ou un signalement, au sein de l'établissement ou par le biais d'un organisme externe. Les résidents, leurs proches et les visiteurs, ainsi que les personnes œuvrant pour l'établissement peuvent obtenir de l'aide auprès des différents intervenants et ressources.

Intervenants en service social de l'établissement	Côté-Jardins : 418-688-1221 poste 1822 Jardins du Haut Saint-Laurent : 418-872-4936 poste 6828
Personne responsable de la mise en œuvre de la politique	418-872-4936 poste 6832
Comité des usagers	Côté-Jardins : 418-688-1221 poste 1807 Jardins du Haut Saint-Laurent : 418-872-4926 poste 6833
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale	418-681-0088 info@caap-capitalenationale.org
Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)	1-888-489-2287 ou 514-489-2287 https://www.aideabusaines.ca/

La LAMAA peut soutenir une démarche pour une personne qui reçoit des services de santé et de services sociaux, ainsi que celle qui n'en reçoit pas. Elle dirigera le demandeur vers l'instance approprié, incluant les intervenants désignés du PIC.

4.4 Suivi à tout signalement et à toute plainte

Un suivi doit être donné à toute plainte ou signalement, en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes, ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé. (Article 3, paragraphe 5 de la Loi)

Suivi lors d'un signalement

Le CPQS reçoit et traite tout signalement de situation de maltraitance, qu'il soit obligatoire ou non. La priorité sera basée sur la gravité de la situation. S'il y a une infraction de nature criminelle dans la situation signalée, le CPQS contacte le corps de police concerné. Le traitement du signalement implique, de la part du CPQS, de prendre connaissance des informations données, compléter la cueillette d'informations auprès du signalant et valider si le signalement est lié ou non à la prestation de soins et de services.

Lorsque la situation de maltraitance est liée à la prestation de soins et de services :

Le CPQS avise par écrit la direction générale de l'établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance. Cet avis est transmis par le CPQS dans un délai maximal de 72 heures, lequel est modulé selon la gravité et l'urgence de la situation rapportée. Toute situation urgente requiert une intervention immédiate. Un suivi doit être débuté par la direction générale ou les personnes mandatées par celle-ci, dès qu'une situation de maltraitance est portée à sa connaissance, ou dans un délai maximum de 48 à 72 heures. Afin d'assurer le suivi, la Direction des ressources humaines a aussi instauré une procédure intitulée *H92_01 Procédure de suivi particulier d'un employé ayant commis de la maltraitance*. Des suivis ponctuels sur l'évolution de la situation sont assurés lors de rencontres statutaires, impliquant le CPQS et les directeurs d'activités d'établissement.

La rétroaction au signalant demeure à la discrétion du CPQS, puisqu'il n'a aucune obligation de le faire.

Lorsque la situation de maltraitance signalée n'est pas liée à la prestation de soins et de services

Le CPQS dirige la personne formulant le signalement vers l'instance appropriée. Il s'assure de fournir les informations requises au signalant, selon la situation décrite.

Si le signalement concerne les actions ou le manque d'action d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident, le signalement est immédiatement orienter par le CPQS vers le médecin examinateur.

Lorsque le signalement est fait par le biais de la ligne téléphonique LAMAA

Le suivi sera fait par un intervenant désigné du PIC.

Suivi lors d'une plainte

Les plaintes formulées au CPQS ayant pour motif la maltraitance sont traitées selon la procédure d'examen des plaintes découlant de la LSSSS. Tous les détails relatifs aux délais et aux suivis se retrouvent dans le document Q2222_1.

Soutien offert

Pendant le processus, du soutien est offert à la victime présumée, à toute personne impliquée incluant les proches, à l'employé maltraitant ou à la personne maltraitante. Le soutien est basé sur une approche concertée et collaborative qui met à profit tous les acteurs à l'interne et à l'externe nécessaires.

Cela a pour objectif d'assurer le bien-être physique et psychologique du résident maltraité et de ses proches ainsi que des autres résidents, en collaboration avec le personnel de l'équipe soignante. Les professionnels du département de service social peuvent aussi être impliqués.

Pour la victime présumée et le résident maltraitant, une évaluation médicale, physique, psychologique et sociale est effectuée par des professionnels expérimentés afin de proposer un plan d'intervention adéquat et adapté, qui permet de faire cesser la maltraitance et de réduire les conséquences négatives provoquées par la situation. Une communication ouverte et transparente avec le résident et ses proches est de mise, dans la mesure où la confidentialité est respectée et le consentement maintenu.

Pour la victime présumée et pour ses proches, des rencontres hebdomadaires sont proposés par le travailleur social afin de leur offrir du soutien, soit en discutant ou en allant chercher des moyens supplémentaires dans d'autres ressources. En tout temps, ils peuvent aussi s'adresser à une personne en qui ils ont confiance, dans la mesure où cela est bénéfique pour eux.

Les proches maltraitants pourront obtenir du soutien en s'adressant au CIUSSS ou à la LAMAA.

Pour les employés maltraitants, les ressources humaines ont la responsabilité de les orienter vers les ressources externes qui existent, pouvant les soutenir dans les difficultés sous-jacentes à l'acte commis. Lorsqu'il s'agit de bénévoles, les

ressources sont proposées par la personne responsable du service des loisirs. S'il s'agit de stagiaires, le superviseur de stage est avisé et le soutien est offert par ce dernier.

Recours possibles en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse ou aux conclusions du CPQS

Si vous êtes insatisfait des résultats de votre démarche de plainte en premier recours auprès du CPQS, vous pouvez entreprendre une démarche de plainte en deuxième recours, en vous adressant au Protecteur du citoyen, verbalement ou par écrit.

COORDONNÉES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Adresse électronique : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Téléphone : 418-643-2688 (Québec) / 514-873-2032 (Montréal) / 1-800-463-5070 (Sans frais)

4.5 Mesures de confidentialité

La PRMOP a établi des stratégies pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue un signalement. Ainsi, lorsqu'un signalement est fait à un intervenant de l'établissement, ce dernier doit référer le signalant au CPQS, et ne doit pas divulguer les informations concernant le signalant et le signalement. Un bris de confidentialité sera rapporté dans un rapport d'accident/incident.

Dans le cadre du processus de réception et de traitement des signalements, le CPQS ainsi que l'intervenant désigné du PIC énoncent au signalant son droit à la confidentialité des informations permettant de l'identifier. Le CPQS prend toutes les mesures pour s'assurer que la confidentialité des renseignements est préservée :

- Seul le CPQS et la personne relevant de lui connaissent et ont accès aux renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue le signalement ;
- Toute autre communication ou document lié au traitement du signalement doit référer au numéro de dossier attribué et ne fait mention d'aucun renseignement permettant d'identifier le signalant.

Le CPQS et l'intervenant désigné du PIC valident auprès du signalant s'il consent à ce que les informations permettant de l'identifier soient divulguées à la personne qui assurera la vérification des faits. En l'absence du consentement du signalant, la confidentialité des renseignements permettant de l'identifier doit être préservée. Ils peuvent toutefois communiquer l'identité du signalant au corps policier concernée, selon l'Article 22.1 de la Loi.

Dans le cas d'un signalement non obligatoire à un intervenant désigné, la personne doit prendre en considération ses obligations éthiques personnelles et professionnelles. De plus, la personne qui fait partie d'un ordre professionnel doit tenir compte de ses obligations déontologiques. L'établissement applique les mêmes mesures que le CPQS afin de préserver la confidentialité des renseignements qui permettent d'identifier une personne qui fait un signalement à un intervenant désigné du PIC. La procédure « Confidentialité du dossier » s'applique dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un résident doivent être transmis à des tiers.

4.6 Interdictions de représailles envers un signalant

Les représailles incluent la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à l'emploi de la personne ou à ses conditions de travail. Pour le résident, les mesures de représailles incluent le déplacement de celui-ci, la rupture de son entente de services ou la restriction de visites à son intention.

Interdiction de mesures de représailles

« 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. »

(Article 22.2 de la Loi)

Interdiction de menaces de mesures de représailles

« 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. » (Article 22.2 de la Loi)

Interdiction de poursuite judiciaire

« Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. » (Article 22.3 de la Loi)

Dans la Politique abrégée, il est spécifié quelles sanctions pénales, administratives ou autres sont appliquées s'il y a des représailles directes ou indirectes à l'endroit d'une personne qui signale une situation de maltraitance.

Afin de préserver l'anonymat du signalant, les rencontres avec ce dernier se déroulent par visioconférence ou dans un bureau non identifiable, sans fenêtre. Si le signalant est le seul témoin et qu'il n'y a pas de danger pour la sécurité du résident faisant l'objet du signalement, des preuves supplémentaires peuvent aussi être recueillies afin d'éviter que le signalant ne soit identifiable par déduction.

4.7 Bilan annuel du CPQS

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation d'effectuer une reddition de comptes à l'établissement concernant les plaintes et les signalements qu'il a reçus pour des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement.

Il produit un bilan annuel qui fait état des éléments suivants, pour chaque milieu de vie :

- Le nombre de plaintes et de signalements concernant les cas de maltraitance en cours d'examen ou de traitement, au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes ou de signalements reçus pour de tels cas ;
- Le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier, ainsi que le nombre d'interventions effectuées ;
- Le nombre de plaintes et de signalements concernant les cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance ;

- Le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance ;

- La nature des principales recommandations formulées à la direction générale ainsi qu'à la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance ;

- Tout autre élément déterminé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

5. SANCTIONS

5.1 Sanctions disciplinaires ou administratives

Les sanctions disciplinaires ou administratives s'appliquent aux personnes œuvrant pour l'établissement et aux prestataires de services de santé et services sociaux, ayant commis un geste de maltraitance. Lorsqu'il s'agit d'une situation de maltraitance non intentionnelle :

- les mesures correctives sont axées sur la formation, le coaching, le mentorat, l'amélioration des pratiques et la supervision accrue.

Lorsque la maltraitance est intentionnelle :

- les mesures disciplinaires sont appliquées selon l'échelle de gradation prévue. Cela peut être une suspension, un renvoi, un retrait de la liste de rappel ou la cessation du contrat de bénévolat/stage.

Pour des gestionnaires, des mesures disciplinaires appropriées sont la suspension sans solde, la rétrogradation ou le congédiement.

Un ordre professionnel peut imposer à un de ses membres des sanctions telles que ; réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocations de permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.

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

5.2 Sanctions pénales

Une infraction est commise lorsqu'une personne manque de signaler sans délai un cas de maltraitance (Article 21 de la Loi). Les sanctions pénales s'appliquent aux personnes qui exercent 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. Elles concernent aussi 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 (Article 22.2

de la Loi). Les sanctions pénales peuvent s'appliquer à quiconque commet un acte de maltraitance envers un résident, sur les lieux ou lors d'un déplacement à l'extérieur de l'établissement (Article 21.1 de la Loi). Une personne commet une infraction lorsqu'elle entrave ou tente d'entraver l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur (Article 22.8 de la Loi).

Une situation de maltraitance ou une infraction à la Loi peuvent amener une personne à déposer une demande pour que des sanctions pénales soit imposées à quelqu'un.

- Vous estimez être une personne maltraitée ;
- Vous estimez qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée ;
- Vous croyez qu'une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance ;
- Vous vivez des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance que vous avez dénoncée, que vous souhaitez dénoncer ou dont vous avez été témoin.

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

Pour déposer une demande, le demandeur doit être témoin direct des faits, être un proche ou un représentant de la personne maltraitée. Le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec.

Enfin, la demande doit concerner un acte de maltraitance, un prestataire de services de santé ou de services sociaux ou un membre d'un ordre professionnel qui, dans l'exercice de ses fonctions, a omis de signaler au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services compétents qu'une personne est victime de maltraitance.

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, vous pouvez joindre les responsables par téléphone, transmettre un formulaire par courriel ou par la poste. Toutes les coordonnées se retrouvent sur le site [Coordonnées supplémentaires du ministère de la Santé et des Services sociaux | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](http://www.quebec.ca). Ce processus n'a pas pour but de se substituer au CPQS ni aux corps policiers.

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

Qu'est-ce qu'un PIC ?

Le processus d'intervention concerté 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 nécessite de la collaboration entre des organisations comme le CIUSSS-CN, le Curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc.

Qui coordonne le PIC ?

Des coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées établis dans le CIUSSS-CN 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 du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance.

Qui est visé par le PIC ?

Un PIC cible toutes les personnes âgées et toutes les personnes majeures en situation en vulnérabilité, les personnes qui reçoivent déjà des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et celles qui ne sont pas suivies par le RSSS.

Quand recourir au PIC ?

Un PIC peut être déclenché lorsque les critères suivants sont remplis :

1. Un intervenant a des raisons de croire qu'une personne âgée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance ;
2. La situation de maltraitance nécessite la concertation entre plusieurs intervenants pour y mettre fin efficacement ;
3. L'intervenant a des raisons de croire que la situation de maltraitance est de nature criminelle ou pénale.

Vers qui se référer ?

En tant qu'établissement privé, il faut se référer à la LAMAA.

7. CENTRE D'AIDE, D'ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE

Il s'agit de la Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés, dont le mandat a été bonifié. Les personnes peuvent maintenant s'y référer pour obtenir de l'accompagnement dans leurs démarches. Les clientèles ciblées ont aussi été élargies pour inclure les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Le Centre d'aide a plusieurs fonctions :

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance ;
- Offrir une écoute active ;
- Évaluer la situation décrite et son niveau de risque ;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou à un intervenant désigné ;
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

(Référence Article 20.7 de la Loi)

Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)	1-888-489-2287 ou 514-489-2287 https://www.aideabusaines.ca/
--	---

AIDE-MÉMOIRE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

<p>Tout le monde (incluant les résidents, les familles et toute personne travaillant de près ou de loin auprès des résidents)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer et identifier une situation de maltraitance - Signaler toute situation de maltraitance au CPQS ou à la LAMAA - Assurer le bien-être physique et psychologique du résident maltraité, de ses proches et des autres résidents - Assurer la confidentialité des personnes effectuant un signalement - Déposer une demande pour que des sanctions pénales soient imposées (lorsqu'applicable)
<p>Directeur général</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer la politique - Faire la promotion d'une culture de bientraitance - Prendre les moyens pour prévenir la maltraitance - Prendre connaissance de la section traitant des situations de maltraitance acheminé par le CPQS et envoyer une confirmation écrite - Prendre des moyens pour mettre fin à tout cas de maltraitance - Assurer le suivi de la situation de maltraitance transmise par le CPQS ou désigner une personne pour assurer le suivi - Assurer un suivi des situations de maltraitance rapportées lors des rencontres statutaires
<p>Personne responsable de la mise en œuvre de la politique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre une copie de la politique aux comités des usagers - Rendre disponible la politique sur le site web de l'établissement et l'intranet - Placer une copie papier de la politique abrégée sur les babillards - Effectuer un rappel de la politique dans le journal interne et le site web (3 fois par année) - Offrir de la formation selon le plan établi - Rendre le contenu de la politique disponible sur le site web - Offrir deux séances d'information pour les résidents et les familles sur le thème de la maltraitance - Publier trois articles dans le journal sur le thème de la maltraitance - Acheminer par courriel deux articles sur la maltraitance aux personnes œuvrant pour l'établissement - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement - Assister ou accompagner la personne dans le processus de plainte ou de signalement - Établir des stratégies pour assurer la confidentialité du signalant - Réviser la politique tous les cinq ans
<p>Conseiller en ressources humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre et faire signer le dépliant et une version abrégé de la politique à tout nouvel employé - Questionner sur la maltraitance lors de l'entrevue d'embauche - Vérifier les antécédents judiciaires

	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement - Appliquer la procédure de suivi particulier lorsqu'un employé commet de la maltraitance - Orienter l'employé maltraitant vers des ressources externes pour du soutien aux difficultés sous-jacentes à l'acte de maltraitance - Appliquer les sanctions disciplinaires ou administratives aux personnes œuvrant pour l'établissement ayant commis de la maltraitance
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir et assurer le traitement de la plainte ou du signalement - Assurer un suivi avec la direction concernée - Prendre connaissance des informations données - Compléter la cueillette d'information auprès du signalant - Valider si le signalement est lié ou non à la prestation de soins et de services - Diriger la personne formulant le signalement vers l'instance appropriée si le signalement n'est pas lié à la prestation de soins et de services - Aviser le directeur général ou la plus haute autorité de la situation - Assurer un suivi des situations de maltraitance rapportées lors des rencontres statutaires - Valider auprès du signalant s'il consent à ce que les informations permettant de l'identifier soient divulguées à la personne qui assure la vérification des faits - Produire un bilan annuel concernant les plaintes et signalements de cas de maltraitance - Effectuer une reddition de comptes à l'établissement
Directeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un rappel de la politique lors de l'évaluation annuelle - Aviser le directeur général de toute situation de maltraitance - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement - Assurer un suivi des situations de maltraitance rapportées lors des rencontres statutaires
Chefs d'unité en hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un rappel de la politique lors de l'évaluation annuelle - Aviser le directeur général de toute situation de maltraitance - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement
Chefs de services	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un rappel de la politique lors de l'évaluation annuelle - Aviser le directeur général de toute situation de maltraitance - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement

Sous-comité gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter une activité sur le thème de la maltraitance (juin) - Distribuer la politique abrégée lors des activités à grand déploiement, deux fois par année
Comité des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter une activité sur le thème de la maltraitance (novembre) - Distribuer la politique abrégée lors des activités à grand déploiement, deux fois par année - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Assister ou accompagner la personne dans le processus de plainte ou de signalement
Travailleur social	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre le dépliant et la politique abrégée lors du processus d'admission - Fournir les renseignements pour accéder au CPQS - Rappeler la possibilité d'être assisté ou accompagné dans le processus de plainte ou de signalement - Assister ou accompagner la personne dans le processus de plainte ou de signalement - Proposer des rencontres hebdomadaires pour offrir du soutien à la victime et ses proches
Équipe multidisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer physiquement, psychologiquement et socialement la victime présumée et le résident maltraitant - Proposer un plan d'intervention adéquat et adapté permettant de faire cesser la maltraitance
Représentants syndicaux	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborer avec les ressources humaines pour l'application des sanctions disciplinaires ou administratives aux personnes œuvrant pour l'établissement ayant commis de la maltraitance