

**LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE  
PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**

## 1. Politique

Les résidents du Centre d'hébergement St-François sont en droit d'être traités avec respect, équité, dignité et d'assurer leur bien-être. Une nouvelle loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance sanctionnée le 6 avril 2022 a nécessité une révision de la présente politique en vigueur depuis le 6 février 2017. Cette loi oblige tous les établissements de santé et de services sociaux à adopter une politique organisationnelle et à mettre en place un processus d'intervention. *Le cadre de référence pour favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes*, publié en 2023 par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, vient également définir les mécanismes à mettre en place dans chaque organisation offrant des services aux aînés et aux personnes en situation de vulnérabilité.

Le Centre d'hébergement St-François privilégie la prévention des conduites inacceptables en réduisant les risques qu'elles se réalisent en sensibilisant, en formant et en outillant l'ensemble des intervenants à ce qu'est la maltraitance.

Considérant la vulnérabilité des personnes hébergées dans notre Centre, il est essentiel que toute personne impliquée dans les soins et les services tels que les employés, les professionnels, les stagiaires, les bénévoles, les dames de compagnie et les familles respectent le code d'éthique de notre établissement, lequel vise le respect, la sécurité et la « tolérance zéro » quant aux situations de maltraitance.

En accord avec sa mission et ses valeurs, le Centre d'hébergement St-François ne tolère aucune forme de mauvais traitements envers les résidents et prendra toutes les mesures nécessaires pour que les droits des résidents soient respectés.

Cette politique s'applique donc à l'ensemble de tous les résidents et leur famille, les employés ainsi qu'aux professionnels, aux contractuels, aux stagiaires, aux bénévoles, dames de compagnie ou toute autre personne qui côtoie le résident.

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	1 de 36

## 2. Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

La directrice des soins infirmiers est la personne responsable de s'assurer de la mise en œuvre de la présente politique (PRMOP). Elle s'engage également, dans le respect de la loi, à promouvoir une culture de bientraitance notamment dans le cadre de l'application des pratiques ou procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tous cas de maltraitance porté à sa connaissance (Article 3, paragraphe 1.1 de la Loi visant la lutte contre la maltraitance).

Amélie Tremblay 418-549-3727 poste 824 amelie.tremblay.reg02@ssss.gouv.qc.ca
--

## 3. Objectifs

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers du Centre d'hébergement St-François par la mise en place de mesures ayant pour objectif de prévenir et contrer la maltraitance;
- Identifier et prendre en charge, rapidement et efficacement, les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrence;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement et les prestataires de services quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- Informer les prestataires de services de santé et des services sociaux, les bénévoles, les aînés et leurs proches de la politique et de son contenu;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 2 de 36

## 4. Valeurs

### Respect :

Sentiment de considération envers autrui en raison de la valeur qu'on lui reconnaît et qui porte à le traiter avec des égards particuliers, notamment avec politesse.

### Dignité :

« La dignité d'une personne signifie qu'elle n'est pas un objet, mais un sujet à respecter tel qu'il est, avec ses croyances, sa couleur, son âge, son corps, son état civil, ses qualités et ses défauts, à être traité comme une fin en soi et non pas comme un instrument<sup>1</sup>. »

Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de l'âge, de l'aptitude et de la situation de vie des personnes touchées par une situation de maltraitance, nous avons le devoir d'assurer que toute personne est traitée avec dignité et respect dans ses valeurs et ses choix dans la mesure de ses capacités.

### Autodétermination :

Action de décider par soi-même, pour soi-même.

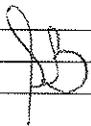
Cette valeur reflète l'importance des droits des usagers dans le choix des soins et des services, ainsi que le devoir d'obtenir leur consentement dans toutes les étapes de gestion de situation de maltraitance en dehors des situations qui satisfont aux conditions de signalement obligatoire ou de divulgation d'information. Il est essentiel d'impliquer les usagers dans le processus de prévention et de résolution des situations de maltraitance en vue de développer ou d'améliorer leur capacité à prendre des décisions.

### Bienveillance :

La bienveillance 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<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> REZSOHAZY, 2006, p.144.

<sup>2</sup> Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 p.26

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	3 de 36

### **Collaboration :**

Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre et /ou de l'aider dans ses fonctions. Participer avec une ou plusieurs autres personnes à une œuvre commune. <sup>3</sup> Approche valorisée pour la prise de décisions et l'atteinte de résultats optimaux.

Pour affronter la complexité des situations de maltraitance, un plan d'intervention optimal est généralement obtenu par la mise en commun des expertises à travers un processus de concertation avec les personnes œuvrant pour l'établissement ainsi qu'avec les personnes touchées et leurs proches, dans la mesure du possible sous réserve du consentement de l'utilisateur.

### **Équité :**

Notion de la justice naturelle, c'est-à-dire non inspirée par les règlements du droit en vigueur, dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. Toute personne doit recevoir des soins de qualité qui correspondent à ses besoins, peu importe son identité et son lieu de résidence.

### **Qualité :**

Degré d'excellence selon lequel un organisme répond aux besoins des clients et surpasse leurs attentes. Pour satisfaire les besoins implicites et explicites des patients, il faut fournir de bons soins, de la bonne façon au bon moment et avec les bonnes ressources.

### **Sécurité :**

Situation, état tranquille qui résulte de l'absence réelle de danger.

## **5. Principes directeurs**

- Aucune forme de maltraitance n'est tolérée (tolérance zéro);
- Le Centre d'hébergement St-François soutient la personne œuvrant pour l'établissement, l'utilisateur et ses proches, dans le processus de signalement ou de plainte et assure à l'auteur du signalement une totale confidentialité dans le traitement du dossier;

<sup>3</sup> Inspiré de la définition du Larousse.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	4 de 36

- Aucune représailles de quelque nature que ce soit à l'égard d'une personne œuvrant pour l'établissement, d'un usager ou ses proches qui signalent une situation de maltraitance n'est tolérée;
- Le Centre d'hébergement St-François adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence;
- Le Centre d'hébergement St-François respecte les droits des usagers tels qu'ils sont décrits dans la LSSS ainsi que les droits et libertés protégés par la Charte. Il satisfait aux besoins des usagers en leur offrant des soins et des services de qualité;
- Sauf exception prévue par la loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou de tout service;
- L'établissement prend tous les moyens raisonnables pour offrir, à tout usager et à toute personne œuvrant pour le Centre d'hébergement St-François, un environnement sécuritaire, empreint d'une culture reflétant le respect et la transparence;
- Pour assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance développée par l'établissement, il importe que soient considérés comme essentiels la concertation et le partenariat entre les divers acteurs, c'est-à-dire les professionnels, les directions, le comité des usagers et des résidents ainsi que le syndicat.

## 6. Cadre législatif

S'inspirant des documents législatifs et organisationnels suivants, les assises de cette politique sont :

- Le cadre de référence sur la bientraitance « Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes », MSSS 2023;
- La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3);
- 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 (MSSS, 2022 chapitre 6);

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 5 de 36

- Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre d'hébergement St-François (DG-010) ainsi que le règlement concernant la régie interne (REG-01);
- Les valeurs de l'établissement;
- Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean;
- La politique de procédure de déclaration et d'analyse des incidents et accidents (DSI-111);
- La politique de prévention et gestion des conflits, du harcèlement et de la violence en milieu de travail (DG-019);
- Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes de résident du Centre d'hébergement St-François (REG-19);
- La politique de procédure d'examen des plaintes du Centre d'hébergement St-François (DG-014);
- Les normes d'Agrément Canada relatives aux soins de longue durée;
- La Charte québécoise des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse.

## 7. Définitions

<sup>1</sup>Tirées de la politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du MSSS, 2020.

### **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. » (Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter 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. » (Article 2, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	6 de 36

### **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. » (Article 2, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

### **Prestataire de services de santé et de services sociaux :**

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

### **Usager :**

Personne qui reçoit des soins ou des services de la part de l'établissement ou d'une personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

### **Facteur de risque :**

Un facteur de risque est une caractéristique identifiée avant qu'une situation de maltraitance ne survienne et qui est liée à l'augmentation des chances que le résident soit maltraité (exemple : conflits avec les membres de la famille ou d'autres résidents, la tension dans la relation entre le soignant et le résident).

### **Indice :**

Fait observable qui nécessite une évaluation pour savoir s'il y a une situation de maltraitance. Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

### **Indicateur :**

Fait observable évalué qui indique qu'il y a de la maltraitance.

### **Identification :**

L'identification des situations potentielles de maltraitance envers les résidents est la responsabilité de tous. L'identification peut inclure :

- Repérage : Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier. Tous peuvent faire du repérage;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	7 de 36

- **Détection** : Démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance;
- **Dépistage** : Démarche systématique d'identification appliquée à une population (par exemple à tous les résidents d'un CHSLD), effectuée par un professionnel à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et /ou d'indices de maltraitance<sup>4</sup>.

**Signalement :**

« Un signalement est l'action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (présumée ou confirmée) de maltraitance à des personnes désignées. Ce dernier est fait par une tierce personne (par exemple : un témoin, un proche, un employé, etc.). »

**Entraves à la dénonciation :** Le résident peut avoir :

- Peur de briser le lien qui existe avec son proche, que les visites cessent et n'entrevoit pas qui d'autre pourrait l'aider;
- Honte de son état de dépendance et de se « plaindre » des services;
- Peur de recevoir moins de services après avoir dénoncé une situation ou que le personnel devienne froid et distant;
- Peur des représailles de toutes sortes;
- Ne pas savoir ce qu'est la maltraitance, quels sont ses recours ou encore comment faire pour dénoncer une situation.

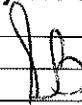
**Agente à la bientraitance et à la qualité des services :**

Intervenant dédié du Centre d'hébergement St-François qui voit à l'application du processus de gestion proactive des insatisfactions des aînés et de leurs proches dans une optique d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par l'établissement. Il fait la promotion du règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CHSLD St-François, du code d'éthique, de la culture de bientraitance, des valeurs organisationnelles et de leur diffusion auprès des aînés et de leurs proches. Il voit au respect des droits des usagers et en fait la promotion. Il agit également comme personne-ressource pour répondre aux questions sur la politique de lutte contre la maltraitance.

L'agente à la bientraitance et à la qualité des services du Centre d'hébergement St-François est la Conseillère en milieu de vie.

<p><u>Conseillère en milieu de vie :</u> 418-549-3727 poste 837</p>
---

<sup>4</sup> 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>].

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	8 de 36

## 8. Prévention, sensibilisation et formation

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique doit informer ou s'assurer que soient informées les personnes œuvrant pour le Centre d'hébergement St-François de la présente politique et, plus particulièrement des mesures de prévention mises en place et de l'obligation de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### 8.1 Pour les usagers et les résidents

Plusieurs dépliants internes et du MSSS résumant les éléments essentiels de cette politique se retrouvent dans la pochette d'accueil de tout nouvel usager (annexe 1 et annexe 2) ainsi que dans les présentoirs de l'établissement (annexe 3 et annexe 4).

L'affiche de sensibilisation du MSSS est également installée près de l'entrée des ascenseurs au RC du Centre d'hébergement St-François (annexe 5).

La politique ainsi que les dépliants internes et du MSSS se retrouvent également sur le site internet du Centre d'hébergement St-François (DG-025) et dans les présentoirs au RC du Centre.

### 8.2 Pour les personnes œuvrant dans l'établissement

Le dépliant de sensibilisation fait à l'interne (annexe 1) se retrouve dans la pochette d'accueil du nouveau personnel, bénévole et du personnel sous contrat.

L'affiche de sensibilisation du MSSS est également installée sur la porte de la salle des employés (annexe 5).

Les dépliants internes et du MSSS se retrouvent également sur le site internet du Centre d'hébergement St-François (DG-025).

La politique de lutte contre la maltraitance est accessible en format papier dans la salle des employés.

Le 15 juin de chaque année, une capsule d'informations est diffusée aux employés en lien avec la journée de lutte contre la maltraitance. Des outils promotionnels (napperons, signets, épingle avec ruban mauve, etc.) sont distribués aux employés et/ou aux résidents du CHSLD St-François.

De plus, il existe des ressources et moyens au Centre d'hébergement pour favoriser et assurer le respect des résidents et la promotion de la bientraitance :

- La mission et valeur;

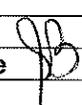
DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	9 de 36

- La philosophie d'intervention;
- Le code d'éthique et la charte des droits des résidents;
- Le code de civilité;
- Les formations :
  - Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou toute personne en situation de maltraitance;
  - Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée ou toute personne en situation de maltraitance;
  - Formation sur les comportements perturbateurs ou sur tout autre sujet jugé pertinent.
- Le comité des usagers et des résidents;
- La commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Le comité milieu de vie.

La possibilité pour le personnel d'avoir accès à des activités de formation contribue à sensibiliser les intervenants sur l'évolution de leur rôle et à leur fournir l'ensemble des compétences requises pour y faire face. Les employés peuvent bénéficier de services d'aide pour différentes problématiques personnelles rencontrées qui peuvent entraver l'accomplissement adéquat de leur rôle. L'ensemble de ces actions contribue à prévenir l'apparition de comportements inacceptables.

Les membres de la direction reconnaissent l'importance de fournir au personnel le soutien et le support quotidiens dans un environnement exigeant. Leurs portes sont toujours ouvertes sur semaine et accessibles 24h/24 (garde).

Lors du processus de recrutement du personnel, des questions d'entrevue portent sur la maltraitance. De plus, des vérifications de tous les antécédents judiciaires des personnes œuvrant pour l'établissement sont faites.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	10 de 36

## 9. Formes et types de maltraitance

La maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité peut prendre deux formes. La première peut être qualifiée de « violence », par exemple en « malmenant un usager ou en le faisant agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation ». La seconde est qualifiée de « négligence ». Elle consiste, par exemple, à ne pas se soucier de l'usager, notamment par un défaut d'action approprié de répondre à ses besoins.

La maltraitance commise à l'égard d'un usager peut être intentionnelle ou non. Dans certaines situations, la personne maltraitée veut causer du tort à l'usager, alors que, dans d'autres, elle ne veut pas lui causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle provoque. Dans les deux cas, l'usager maltraité subit un préjudice et cela nuit, à divers degrés, à sa qualité de vie.

La présence d'indices ne peut cependant confirmer à elle seule une situation de maltraitance avérée. Il importe alors d'analyser la situation plus en profondeur et sous différents angles, afin de s'assurer que ces indices sont bel et bien des indicateurs de maltraitance. Pour éviter les conclusions hâtives, des mises en garde sont émises dans les encadrés, sous la mention « Attention ».

Vous référer aux tableaux des pages suivants pour la définition des types de maltraitance et les indices à reconnaître.

### MALTRAITANCE PHYSIQUE

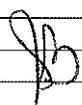
Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique

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

**Négligence :** Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

**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.

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	11 de 36

## MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

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 la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

## MALTRAITANCE SEXUELLE

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle

**Violence** : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

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

**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.

**Attention** : 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.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les âgés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 12 de 36

## MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale

**Violence :** Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation 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 toucher la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

## MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées

**Violence :** Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes âgées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.

**Négligence :** Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

**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.

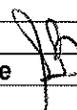
**Attention :** La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes âgées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes âgées.

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».

En vigueur :  
6 février 2017

Modifiée le :  
21 juin 2024

Approuvée par :  
Direction générale



Page :  
13 de 36

## ÂGISME

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale

**Violence :** Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou à certains services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

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

**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 « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

## VIOLATION DES DROITS

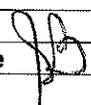
Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux

**Violence :** Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.

**Négligence :** Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.

**Indices :** Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne âgée, 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.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 14 de 36

## 10. Gestion des plaintes et des signalements

### 10.1 Obligation de signaler une situation de maltraitance

Dans l'exercice de ses fonctions ou de leur profession, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler rapidement et sans délai le 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'usager qui vit lui-même de la maltraitance ou son représentant peut porter plainte.

En plus des personnes mentionnées ci-haut, prendre note que le signalement obligatoire concerne également les usagers majeurs qui sont pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial et toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

### 10.2 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Le signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay Lac-St-Jean. Le CLPQS demeure responsable de s'assurer que la situation de maltraitance est correctement adressée. En conséquence, s'il y a un signalement au service de police du Saguenay, le CLPQS doit aussi en être informé. La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour que celui-ci puisse agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire concerné s'assure que le signalement est effectué et offre du soutien au prestataire de service qui

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	15 de 36

effectue le signalement. Il est de la responsabilité du gestionnaire de décider si un signalement à un corps policier est nécessaire.

Si l'auteur de la potentielle situation de maltraitance est un employé, le gestionnaire concerné qui sera responsable du suivi est la directrice des soins infirmiers. Si l'auteur de la potentielle situation de maltraitance est un résident (ex : agression entres usagers), le gestionnaire concerné qui sera responsable du suivi est la conseillère en milieu de vie.

Cette obligation de signaler s'adresse même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat ou le notaire, qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant de tels cas (L-6.3, chapitre IV, art. 21).

Une plainte ou un signalement d'une situation de maltraitance peut être potentielle ou réelle. C'est l'enquête qui en déterminera la finalité.

Le consentement est toujours recherché, mais il n'est pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.

Les professionnels ayant accès au dossier de l'utilisateur qui signalent sans enjeu de confidentialité une situation de maltraitance doivent y consigner les informations suivantes :

- Les éléments de la communication, dont la date et l'heure de la communication, le contenu de la communication, le mode de communication utilisé et l'identité de la personne à qui la communication a été faite.

Un professionnel qui a accès au dossier et qui souhaite signaler de façon confidentielle une situation de maltraitance peut le faire directement auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sans devoir rédiger une note au dossier.

**Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du  
Saguenay-Lac-St-Jean

Hôpital de Chicoutimi

305, rue Saint-Vallier

Chicoutimi (Québec) G7H 5H6

Téléphone : 418-541-7026

Ligne téléphonique sans frais : 1 877-662-3963

Courriel : [plaintesciusss02@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintesciusss02@ssss.gouv.qc.ca)

Corps de police local

418-699-8206

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	16 de 36

## 11. Procédure de plainte et de signalement en regard d'une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance à l'égard d'un usager

### 11.1 Plainte de maltraitance

Toute personne qui se croit victime de maltraitance peut formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tel que prévu dans le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux en complétant le formulaire de plainte en annexe 6. Les coordonnées se retrouvent au point 10.2 de la présente politique.

### 11.2 Signalement de maltraitance

Le traitement d'un signalement s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement et faire cesser la situation de maltraitance à l'égard d'un usager et éviter une aggravation de la situation. Le délai de traitement de toute plainte ou tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation. (L-6.3, art.3, par.8°).

Étapes d'un signalement d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle (voir annexe 10) :

- La personne œuvrant pour l'établissement témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle, ou qui reçoit une information provenant d'un usager ou ses proches ou l'utilisateur lui-même qui vit une situation de maltraitance, en avise le plus rapidement possible le commissaire local aux plaintes et à qualité des services du CIUSSS Saguenay Lac St-Jean. La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour que celui-ci puisse agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire concerné s'assure que le signalement est effectué et offre du soutien au prestataire de service qui effectue un signalement.

Afin de sécuriser rapidement la victime potentielle d'une situation de maltraitance, il est important d'aviser un gestionnaire en service dès que possible pour une intervention immédiate. Si la situation se passe sur le quart de soir, de nuit, la fin de semaine ou un jour férié, l'assistante-infirmière-chef responsable de l'unité avisera la directrice des soins infirmiers (qui est responsable du suivi) dans les plus brefs délais afin qu'elle prenne en charge le dossier.

Tel que prévu dans la Loi, la CLPQS prend les moyens nécessaires pour protéger l'identité du déclarant si celui-ci le souhaite.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 17 de 36

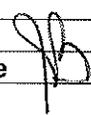
Si le signalement concerne les actions d'un médecin, un dentiste et pharmacien, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay Lac-St-Jean intervient de façon à s'assurer que les actions requises soient prises pour faire cesser la maltraitance. Suite à l'analyse de la situation, une plainte formelle pourrait être transférée, s'il y a lieu, au médecin examinateur.

Si le signalement implique aussi une infraction de nature criminelle, une action auprès du corps de police concerné devrait être considérée par le gestionnaire menant l'enquête.

- La gestionnaire concernée avise le directeur général, le responsable du service de bénévolat, le directeur de l'établissement d'enseignement ou l'employeur d'un professionnel sous contrat selon la personne présumée maltraitante en cause.
- La personne qui fait le signalement doit contacter le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La personne peut obtenir l'assistance de son gestionnaire pour faire le signalement et faire cesser immédiatement le comportement de maltraitance. Le formulaire de signalement d'une situation de maltraitance (annexe 7) doit être complété et acheminé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour témoigner des activités de vérification des faits suite au signalement.
- Le gestionnaire complètera l'aide-mémoire au signalement d'une situation de maltraitance afin d'orienter sa démarche d'enquête en lien avec la situation qui a été portée à son attention (annexe 8).
- La CLPQS traite la plainte dans le respect de la LSSSS.
- Si le témoin d'une situation de maltraitance n'œuvre pas dans l'établissement, il peut également signaler la situation au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Le gestionnaire informe l'utilisateur victime d'une situation de maltraitance ou son représentant de son droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et l'informe des modalités pour exercer ce recours comme prévu au régime d'examen des plaintes.
- Le gestionnaire qui est informé d'une situation de maltraitance :
  - Prend rapidement les mesures qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité de l'utilisateur présumé maltraité;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 18 de 36

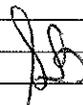
- Procède avec diligence la vérification des faits. Un aide-mémoire est disponible à l'annexe 8 pour en faciliter le suivi;
- Rassure l'utilisateur et/ou son représentant sur le fait que la situation est prise en charge;
- S'assure de mettre en place une stratégie de repérage de d'autres victimes présumés maltraités potentielles;
- Met en place des mesures de soutien pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement si la situation le requiert (L-6.3, art.3, al. 5). Vous référer au point 12 de la présente politique;
- S'assure que l'état de santé et les comportements de l'utilisateur soient observés et surveillés par les intervenants concernés et que toute réaction ou tout changement soit documenté au dossier de l'utilisateur;
- Prend une photo de la blessure ou de tout autre objet/matière impliqué dans l'évènement si cela s'avère pertinent pour l'enquête en inscrivant une brève description derrière la photo;
- S'assure de conserver tout équipement ou matériel impliqué dans l'évènement;
- S'assure que le tout est consigné par écrit sur le formulaire de déclaration d'accident/incident (AH-223);
- Réalise une divulgation préliminaire à l'utilisateur ou à son représentant selon les faits recueillis et la gravité;
- Avise la direction générale si un employé est impliqué;
- Procède à l'enquête, en collaboration avec les acteurs concernés, établit un plan d'intervention spécifique lorsque le signalement est fondé et le met en place;
- Transmet la conclusion de l'enquête réalisée au CHSLD St-François au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean;
- Collabore à l'analyse de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean;
- Offre du soutien ou de l'aide psychologique à l'utilisateur maltraité et à ses proches;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	19 de 36

- Assure le suivi auprès de l'usager maltraité ou de son représentant afin de l'informer des mesures correctives mises en place;
  - Évalue régulièrement l'efficacité du plan d'intervention spécifique et y apporte des modifications au besoin.
- **Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave**, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :
- Suspendre de ses fonctions sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement suspectée d'avoir posé des gestes de maltraitance à l'endroit d'un résident ou d'un usager, ou qui en a été complice;
  - Encadrer ou suspendre les droits de visite d'un proche suspecté d'avoir posé des gestes de maltraitance à l'endroit d'un résident;
  - Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager qui est suspecté d'avoir posé des gestes de maltraitance.
  - D'autres sanctions peuvent s'appliquer. Se référer au point 16 de la présente politique.
- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne œuvrant pour l'établissement**, le gestionnaire concerné applique, dans les plus brefs délais, les mesures correctives ou disciplinaires nécessaires selon les résultats de l'enquête (mesure disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.) Cette enquête est menée en collaboration avec la directrice générale de l'établissement. Les représentants désignés (représentants syndicaux) par la personne maltraitante peuvent l'accompagner au cours de l'enquête.

Les renseignements suivants sont consignés au dossier de l'employé lorsque le signalement est fondé :

- Les résultats de l'enquête;
- Les intentions de l'employé;
- La gravité des torts causés;
- Les mesures appropriées prises.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 20 de 36

Le résultat de l'enquête est transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean via un formulaire d'enquête sur l'évènement sentinelle (annexe 9).

Le gestionnaire concerné avise selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitance.

- **Tout signalement ou plainte qui ne concerne pas un usager** peut être fait auprès d'un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC), notamment, pas le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (voir le point 12. de la présente politique pour les coordonnées);
- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un bénévole, un stagiaire ou un professionnel sous contrat**, la même procédure s'applique. Le moniteur de stage ainsi que l'école du stagiaire ou l'employeur du professionnel sous contrat, s'il y a lieu, en sont informés dans le respect des aspects confidentiels au dossier;
- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un usager**, un plan d'intervention spécifique est élaboré en tenant compte du degré d'aptitude de l'usager maltraitant, de la forme et du type de maltraitance et de l'intention ;

Le gestionnaire concerné s'assure que soient appliquées les mesures correctives nécessaires ou que soit adapté le milieu de vie afin de faire cesser la maltraitance dans les plus brefs délais. Il s'assure à la fois de la sécurité de l'usager maltraité et du respect de l'intégrité et des capacités de l'usager maltraitant.

Le gestionnaire concerné met en place des stratégies pour prévenir la récurrence de la situation.

- **Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un membre de la famille, un proche ou un visiteur**, la possibilité de superviser, de restreindre ou d'interdire les visites, selon la gravité des actes posés et des torts causés doit être envisagée. Se référer à la politique interne DG-023 « Encadrer la présence de visiteurs présentant un comportement perturbateur dans l'établissement ».

Le gestionnaire responsable informe la personne maltraitance des conséquences, si les conditions ne sont pas respectées.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	21 de 36

## 12. Les mesures de soutien pour les plaintes et les situations de maltraitance

En tenant compte des ressources dont dispose l'établissement, le gestionnaire responsable du suivi de l'évènement pourra, si approprié, offrir à l'utilisateur ou à ses proches, au personnel ou à toute autre personne qui effectue une plainte ou effectue un signalement d'une situation de maltraitance, des mesures de soutien visant à atténuer les conséquences ou inconvénients de la situation de maltraitance. Ces mesures peuvent se traduire selon le besoin par :

- La remise du dépliant sur la maltraitance avec les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés;



La ligne **1-888-489-2287**  
**Aide Abus Aînés**

Site Web : [Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés — Service provincial d'écoute et de référence spécialisé en maltraitance. \(lignemaltraitance.ca\)](http://lignemaltraitance.ca)

### Fonctions de la LAMAA :

- 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 un intervenant désigné;
  - Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches. (Réf : Article 20.7 de la Loi).
- Soutien des gestionnaires aux gestionnaires qui souhaitent signaler une situation de maltraitance;
  - Soutien d'un usager ou de ses proches qui sont témoins ou qui subissent une situation de maltraitance;
  - Soutien d'un usager ou ses proches par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean afin de les aider à signaler une situation de maltraitance;

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	22 de 36

- Référence au comité des usagers et des résidents :

Tél. : 418-549-3727 poste 848  
 Courriel : comiteresidentstfrancois@gmail.com

- Référence au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes :

Tél. : 418-662-6774  
 1-877-767-2227  
 Site web : www.plaintesante.ca

- Pour le personnel touché par l'évènement, référer au programme d'aide aux employés (PAE)

418-690-2442  
 1-800 363-3534  
 Pour une urgence : 418-690-2186

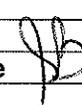
### 13. Suivi des plaintes et des signalements par la commissaire locale aux plaintes à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

#### L'examen d'une plainte, les étapes :

Une plainte peut être adressée verbalement ou par écrit à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

À la réception de la plainte, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en fait un examen sommaire afin d'en déterminer la recevabilité. Un accusé de réception est envoyé pour toute plainte recevable. La commissaire examine les motifs de la plainte à partir de la version des faits. Elle recueille également le point de vue des personnes et des autorités concernées par la plainte. La commissaire informe le plaignant des résultats de l'analyse de la plainte dans les 45 jours suivant sa réception. Toutefois, si un délai additionnel est requis, le bureau de la commissaire communiquera avec le plaignant pour l'en informer.

S'il y a lieu, la commissaire formule des recommandations à l'autorité concernée et effectue un suivi jusqu'à la réalisation de ses recommandations. En tout temps, lors de l'examen d'une plainte, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, la commissaire transmet le dossier au responsable des ressources humaines de l'établissement, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	23 de 36

Après 45 jours, si les conclusions de la commissaire ou des commissaires adjointes ne sont pas reçues ou si le plaignant est insatisfait de la réponse, il peut, en second et dernier ressort, s'adresser au Protecteur du citoyen. Indépendant des établissements, du CIUSSS et du ministère de la Santé et des Services sociaux, le Protecteur du citoyen procédera à un nouvel examen de la plainte et communiquera sa décision finale.

**Protecteur du citoyen**

Tél. : Bureau de Québec : 418-643-2688

Bureau de Montréal : 514-873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Site Web : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

**Plainte concernant un médecin, résident, dentiste ou pharmacien :**

Lorsqu'une plainte concerne un médecin, un résident, un dentiste ou un pharmacien qui pratique dans un hôpital ou dans tout autre établissement, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services la transfère à un médecin examinateur. Celui-ci dispose d'un délai maximal de 45 jours, à compter du moment de réception de la plainte, pour l'analyser et donner une réponse, en indiquant, s'il y a lieu, les solutions envisagées pour résoudre le problème porté à son attention ou les recommandations de mesures correctives. Les cabinets privés de médecins, dentistes et autres professionnels de la santé ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf s'ils sont liés par une entente de services au CIUSSS. En tout temps lors de l'examen d'une plainte, le médecin examinateur peut acheminer la plainte vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires par le comité de discipline et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet.

Après 45 jours, si les conclusions de la commissaire ou des commissaires adjointes ne sont pas reçues ou si le plaignant est insatisfait de la réponse, il peut, en second et dernier ressort, s'adresser au comité de révision du CIUSSS. Le comité de révision est institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident. Ce comité est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Le président du comité est nommé parmi les membres du conseil d'administration de l'instance qui ne sont pas à l'emploi de cette instance ou qui n'y exercent pas leur profession. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans l'établissement sur recommandation du CMDP (art. 51, LSSSS).

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	24 de 36

## 14. Confidentialité

Le CLPQS doit prendre « toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné. » (Article 10 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

« 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. » (Réf : Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

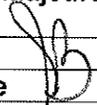
« Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement. » (Réf : Article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

« 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, qu'elles que soient les conclusions rendues. » (Réf : Articles 22.3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement.

Lors d'un signalement à un intervenant désigné, celui-ci doit tenir compte de ses obligations éthiques personnelles et professionnelles et, s'il fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques.

Se référer à la politique interne DG-550 « Sécurité des actifs informationnels » dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à des tiers.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	25 de 36

## 15. Processus d'intervention concerté (PIC) <sup>5</sup>

« Les processus d'intervention concertés impliquent des intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux signataires dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et qui interviennent auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité. ». Ces processus ont pour but d'harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale).

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

- Dans un premier temps, ce processus sera appliqué dans le contexte d'une situation de maltraitance envers les personnes âgées.
- Dans un deuxième temps, il sera également applicable dans des situations de maltraitance touchant d'autres populations majeures vulnérables.

« Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des processus d'intervention concertés. ».

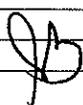
La centre d'hébergement St-François étant un établissement privé, doit se référer à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) pour avoir accès au PIC. Voir les coordonnées au point 11 de la présente politique.

### Quand recourir au PIC?

Lorsque les critères suivants sont respectés :

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

<sup>5</sup> Pour de l'information concernant les processus d'interventions concertés (PIC), il faut se reporter au site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux – Secrétariat aux aînés ; en ligne : [<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/maltraitance-aines/loi/c18042>].

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	26 de 36

## 16. Sanctions

### 16.1 Sanctions administratives et disciplinaires

L'établissement peut appliquer des mesures administratives et disciplinaires devant un constat de maltraitance.

Exemples de sanctions pouvant être appliquées par l'établissement devant un constat de maltraitance<sup>6</sup> :

**Employés** : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.

**Membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)** : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.

**Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres** : congédiement, non-rengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.

Exemples d'autres sanctions possibles à l'égard des personnes et des établissements qui sont à l'origine d'une situation de maltraitance ou qui la tolèrent<sup>7</sup> :

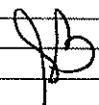
**Membres d'un ordre professionnel** : Un ordre professionnel peut, notamment, imposer à un de ses membres les sanctions suivantes : réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.

**Établissements** : Le MSSS peut, notamment, imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : nommer des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis.

**Toutes personnes** : À la suite d'une enquête de la CDPDJ, il peut y avoir poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions qui, notamment, ont un lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre

<sup>6</sup> Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

<sup>7</sup> Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 27 de 36

d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque, soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui<sup>8</sup>.

## 16.2 Sanctions pénales

- Quiconque omet de déclarer une situation potentielle ou avérée de maltraitance est passible d'une amende de 2 500 \$ à 25 000 \$. En cas de récidive, ces montants sont portés au double (L-6.3, art. 21).
- Quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans un établissement de santé et de services sociaux et qui est reconnu coupable d'une telle infraction s'expose à une amende de 5 000 \$ à 125 000 \$. Cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L6-3, art. 22.2).
- 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 \$. Cette amende pourrait être doublée en cas de récidive (L-6.3, art. 22.2).
- Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou, dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000\$ à 50 000\$, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000\$ à 150 000\$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double. (L-6.3, art. 22.8).
- Si une personne souhaite que des sanctions soient appliquées, une demande d'application de sanctions pénales doit être adressée à la Direction des inspections et des enquêtes (DIE) du MSSS.

### 16.2.1 Demande de sanction pénales

Pour déposer une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, vous pouvez joindre les responsables par téléphone

<sup>8</sup> Article 219, Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	28 de 36

ou transmettre le formulaire téléchargeable sur le site ci-bas indiqué par courriel ou par la poste.

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees/coordonnees-supplementaires-du-ministere-de-la-sante-et-des-services-sociaux#c196959>

Téléphone : 1 877 416-8222  
Courriel : [maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca)

**Directions de l'inspection et des enquêtes**  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2<sup>e</sup> étage, local 200  
Québec (Québec) G2E 6J5

**N.B :** Ce processus n'a pas pour but de se substituer au Commissaire local aux plaintes ni aux corps policiers.

## 17. Rôles et responsabilités

### 17.1 Membres de la direction (directrice générale, directrice des soins infirmiers, cheffe des unités de soins et conseillère en milieu de vie).

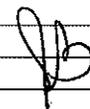
- La direction assure le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique et la révisé minimalement tous les cinq ans. La direction soumet la politique au ministre de la santé dès son adoption;
- Les membres de la direction doivent mettre en place des politiques et des procédures qui assurent les ressources humaines et matérielles afin de protéger les résidents. Ces politiques touchent : la dotation, l'accueil et l'intégration, la période de probation, l'appréciation de la contribution et le développement des ressources humaines. Ils sont responsables de leur respect et de leur mise à jour;
- Les membres de la direction sont engagés dans un processus de « **tolérance zéro** » quant aux situations de maltraitance. Les membres de la direction assurent la prévention des conduites inacceptables par une saine gestion des ressources humaines et prennent les dispositions pour que le personnel soit composé de ressources humaines compétentes, intègres, fiables et respectueuses;
- La direction s'assure de la promotion d'une culture de bientraitance;

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».

En vigueur :  
6 février 2017

Modifiée le :  
21 juin 2024

Approuvée par :  
Direction générale



Page :  
29 de 36

- Dans leur gestion courante, chaque membre de la direction doit demeurer vigilant au repérage des conduites qui peuvent entraîner des mauvais traitements;
- Dès qu'une situation est portée à l'attention d'un membre de la direction, une enquête doit être effectuée en appliquant les étapes du cheminement du signalement qui lui revient (point 10 de la présente politique);
- La direction soutient la personne qui signale une situation de maltraitance à l'égard d'un usager;
- La direction consulte au besoin, le programme d'aide aux employés pour obtenir du soutien;
- La direction s'assure de la mise en place des mesures pour éviter toute récurrence lorsque les mauvais traitements proviennent d'un employé salarié, professionnel ou contractuel; ces directives pour la conduite à tenir sont présentes dans les deux politiques suivantes :
  - Règlement RG-21 : Code d'éthique;
  - Politique DG-012 : Cadre de références pour le signalement de comportements en établissement hébergeant des personnes vulnérables.
- La direction s'assure de la mise en place des mesures pour éviter toute récurrence lorsque les mauvais traitements proviennent de visiteurs (bénévoles, familles, stagiaires, dames de compagnie) :
  - Politique DG-023 : Encadrer la présence de visiteurs présentant un comportement perturbateur dans l'établissement.
- À la suite de chaque évènement, il appartient à la directrice générale de procéder à une analyse de la situation afin d'en dégager des pistes d'amélioration, et ce, afin d'éviter que des situations similaires se reproduisent;
- La direction fait un rapport au comité de vigilance de l'établissement des résultats et des suivis de son enquête;
- La directrice des soins infirmiers dépose au commun informatif, dans un dossier d'accès restreint, l'aide-mémoire complété par le gestionnaire et tous autres documents ayant servi à l'enquête.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	30 de 36

## 17.2 Intervenants (cadres, salariés, professionnels, prestataires de services)

- Chaque intervenant à la responsabilité première d'entretenir des relations respectueuses en tout temps, avec tous les résidents, leurs proches et les visiteurs;
- Chaque intervenant doit contribuer au repérage des indices observables de maltraitance. Les tableaux au point 9 de la présente politique dressent la liste des indices qui peuvent être observés. Il faut évidemment qu'une analyse soit faite lorsqu'un indice est constaté afin de s'assurer que l'indice n'est pas la conséquence d'une autre problématique;
- L'intervenant qui reçoit une confiance d'un résident ou d'un proche doit demeurer vigilant et susciter l'échange. Parfois les paroles utilisées vont être vagues :
  - Exemple : Le résident peut dire « Mon fils n'est pas de bonne humeur ces temps-ci! », ou « L'infirmière était pas mal fatiguée ce matin, elle m'a chicané fort! », ou encore « Faut l'écouter ce préposé parce qu'il est malin! Il ne m'a pas poussé, c'est moi qui suis tombé ».
- Il faut également garder à l'esprit que le résident atteint de troubles cognitifs parle parfois de ce qui lui est arrivé. Même s'il semble confus, il faut écouter le résident. Souvent, les propos qui semblent décousus renferment un grain de vérité!
- Lorsqu'un intervenant constate une attitude ou un indice de mauvais traitement, il doit immédiatement informer le signaler à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité du CIUSSS Saguenay Lac St-Jean. L'établissement recommande toutefois d'aviser un gestionnaire afin que des actions soient mises en place rapidement pour faire cesser la maltraitance.

## 17.3 Comité de vigilance et de la qualité (CVQ)

- Assure le suivi des recommandations émises par la CLPQS s'il y a lieu;
- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations à la direction du Centre d'hébergement St-François en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle.

## 17.4 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean

- Fait la promotion de la bienveillance;

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	31 de 36

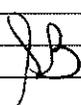
- Reçoit les signalements et plaintes de maltraitance et en assure les suivis appropriés;
- Met en place des mesures pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (L-63, art. 22.1) et Loi sur l'accès à l'information);
- Intervient sur toute situation où des représailles envers un plaignant ou un signalant sont rapportées;
- Dans le cas d'un dossier de plainte, le dossier est conclu dans un délai de maximum 45 jours de la réception de la plainte conformément à l'article 4 du *Règlement R-AA.001, Procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement*. Elle est traitée par le CPQS conformément à la LSSSS;
- Dans un dossier de signalement ou de signalement non obligatoire, le délai pour conclure le dossier peut être modulé selon la gravité de la situation;

\*Le fait de donner une rétroaction ou non à la personne qui signale une situation demeure à la discrétion du CPQS. Notez qu'il n'y a aucune obligation à cet égard.

- Présente au comité de vigilance et de la qualité le registre des signalements de maltraitance;
- Dresse un bilan des activités adressées au comité de vigilance et de la qualité tout en prévoyant une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant les cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (L-6.3, art. 14);
- Effectue la reddition de compte et transmet les informations à l'établissement pour son rapport annuel.

### 17.5 Agente à la bienveillance et à la qualité des services

- Contribue à l'application de la présente politique;
- Fait la promotion de la bienveillance;
- Prête assistance ou s'assure qu'une assistance soit portée à l'utilisateur ou à ses proches qui requiert de l'aide pour formuler une plainte;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b>	<b>Modifiée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	32 de 36

- Offre du soutien aux gestionnaires lorsqu'une situation potentielle ou avérée de maltraitance à l'égard d'un usager est portée à son attention;
- Collabore avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean, à sa demande, aux enquêtes, lorsqu'indiqué;
- Analyse les mesures mises en place et émet ses recommandations à la direction du Centre d'hébergement St-François en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle.

#### **17.6 Comité des usagers**

- Collabore aux activités de promotion liées aux droits des usagers, notamment au droit de porter plainte;
- Contribue à faire connaître cette politique auprès des aînés et toute personne en situation de vulnérabilité;
- Renseigne sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment la possibilité de présenter une plainte au CLPQS;
- Informe, accompagne et assiste un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet.

#### **17.7 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)**

- Assiste l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement;
- Donne de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes;
- Aide l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, rédige celle-ci au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours;
- Facilite la conciliation avec toute instance concernée.

#### **17.8 Représentants syndicaux**

- Offrent de l'information et du soutien lorsqu'un de leurs membres est soupçonné de maltraitance;
- Respectent la confidentialité en regard de la situation de maltraitance envers un usager;

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale	<b>Page :</b> 33 de 36



- Respectent cette politique et collaborent, le cas échéant, au traitement d'un signalement d'une situation de maltraitance et de l'enquête qui en découle.

### 17.9 Médecin examinateur

- Vérifie les faits (plainte à propos d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident en médecine);
- Applique la procédure d'examen des plaintes à propos d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, de même que d'un résident en médecine exerçant sa profession dans l'établissement.

## 18. Diffusion de la politique

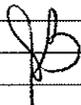
L'établissement doit afficher la politique dans l'installation à la vue du public. À cet effet, des cartables avec la politique complète se retrouvent près des ascenseurs dans la grande salle du RC. La politique se retrouve également sur le site Internet de l'établissement. Elle est aussi accessible à l'ensemble du personnel sur les postes informatiques.

Le Centre d'hébergement St-François doit faire connaître par les moyens qu'elle détermine cette politique aux aînés, aux membres significatifs de la famille ou les proches de ces aînés et aux personnes œuvrant dans notre établissement (L-6.3, art.5 et 6).

Un pamphlet de lutte contre la maltraitance version papier est remis à tout nouvel employé, médecin, bénévole et aux résidents et leur famille via la pochette d'accueil. Il est également remis à l'ensemble des responsables de stages, aux propriétaires d'agence de placement et aux professionnels sous contrat.

## 19. Adoption et révision de la politique

La présente politique a été adoptée en février 2017. Suite à la dernière révision de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et son entrée en vigueur le 6 avril 2022, et conformément à son article 7, la présente politique a été révisée en octobre 2023. Subséquemment, la révision sera effectuée tous les 5 ans selon les règles en vigueur dans l'établissement, soit en juin 2028, et au besoin.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 34 de 36

## 20. Références

Politique-Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 15 juin 2018.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLPQ, chapitre L-6.3); en ligne : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/L-6.3>

Loi sur la santé et les services sociaux (chapitre S-4.2).

Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022.

Procédure pour porter plainte et améliorer les services du CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean : <https://santesaglac.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/droits-plaintes-questions/porter-plainte/>

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 (RLPQ, chapitre S-4.2, r.16.1).

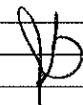
Cadre de référence sur la bientraitance- Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes, MSSS 2023.

Développer et réviser sans soucis, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 21 mars 2023.

Tous concernés : Outils de soutien, outil de soutien au développement et à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, 2<sup>e</sup> édition, mars 2023.

Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité de la Résidence Berthiaume-Du-Tremblay.

<b>DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».</b>			
<b>En vigueur :</b> 6 février 2017	<b>Modifiée le :</b> 21 juin 2024	<b>Approuvée par :</b> Direction générale 	<b>Page :</b> 35 de 36

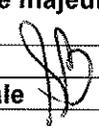
Adopté par le conseil d'administration :

27 juin 2024 par Sonia Bergeron  
Date Sonia Bergeron, Directrice générale

Politique acheminée au MSSS le 06 octobre 2023 et commentaire reçus du MSSS le 17 mai 2024.

Politique réacheminée au MSSS le 27 juin 2024 pour approbation finale.

Politique adoptée par le MSSS le 18 juillet 2024.

DG-025 « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ».			
En vigueur :	Modifiée le :	Approuvée par :	Page :
6 février 2017	21 juin 2024	Direction générale 	36 de 36