


Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité		Numéro d'identification
Type de document : Politique		MDV-PO-007
Ce document est accessible :		<input checked="" type="checkbox"/> Répertoire Documentation <input type="checkbox"/> Site Internet <input type="checkbox"/> Intranet <input checked="" type="checkbox"/> Cartable en établissement
Applicable :		<input checked="" type="checkbox"/> En CHSLD <input type="checkbox"/> En RI <input type="checkbox"/> En RPA
Destinataires :		Tout le personnel, stagiaires, bénévoles, visiteurs
Émise par :		Direction des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité
Responsable de l'application :		Président et chef de la direction et DSISMACQ
Approuvée par :		Le comité de direction
Signature du président-directeur général :		

1. OBJET

Cette politique remplace la politique 3-1.7 Contrer la maltraitance envers les aînés.

Le Québec est l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus marqué dans le monde. En dépit des mesures en vigueur, la maltraitance envers les personnes aînées et toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité demeure une problématique dont il faut se préoccuper. La maltraitance porte des atteintes significatives et parfois irréversibles à l'intégrité physique et psychologique de la personne victime ainsi qu'à sa qualité de vie.

Comme prévu par la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toutes les personnes en situation de vulnérabilité, cette politique a été développée afin de répondre, en tant qu'établissement, à l'obligation d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers les aînés et autres personnes majeures en situation de vulnérabilité, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance que celle-ci soit faite par une personne œuvrant pour l'établissement. Elle vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers ses actions de promotion, de prévention, de sensibilisation, d'information et de formation.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 1 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

L'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette loi vise à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci. En 2022, la loi à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux est entrée en vigueur et est venue renforcer davantage la loi adoptée en 2017.

Notre politique prend son assise dans cette Loi (LQ 2022 c6) ainsi que dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS), les orientations ministérielles pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD, le Code criminel et le Code civil du Québec.

Pour le Groupe Santé Arbec, le Président-directeur général voit de prôner le développement d'une culture de bientraitance et assurer à la mise en œuvre de la politique et à son application dans l'ensemble des établissements de l'organisation.

2.1. ASSISES LÉGALES, ADMINISTRATIVES ET CLINIQUES DE LA POLITIQUE

Ce document prend son assise non seulement dans la Loi de lutte contre la maltraitance, mais aussi :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, chapitre A-2.1.
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12).
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2, ci-après, LSSSS).
- Code criminel (L.R.C. 1985, c. C-46).
- Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991).
- Loi sur le curateur public (RLRQ, c. C-81).
- Code des professions (RLRQ, c. C-26).
- Codes de déontologie des ordres professionnels (médecins, infirmiers, etc.).
- Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées.
- Le Guide de développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour les établissements de santé et de services sociaux (MSSS, 2018).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 2 de 53

- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2017-2022 (ministère de la Famille, 2017) et 2022-2027.
- Les orientations ministérielles Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD (MSSS, 2003).

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne œuvrant pour l'établissement : médecin, gestionnaire, dentiste, optométriste, membre du personnel, résident en médecine, stagiaire, bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement (Loi art. 2[5°])

Concerne toutes les situations de maltraitance, qu'elles soient le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement, d'un prestataire de services de santé et de services sociaux ou de toute autre personne (par exemple : autre résident, famille ou proches).

Ne peut se substituer aux dispositions prévues par les ordres professionnels ou autres lois en vigueur.

4. DÉFINITIONS

Autodétermination : Habilités et attitudes requises chez une personne lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes.

Bienveillance : Attentions, attitudes, actions et pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne. La bienveillance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne.

Maltraitance : Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produisent 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.

Résident : 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.

Déclaration : Action de porter à la connaissance de l'organisation toute situation de maltraitance constatée par le résident ou son représentant, toute personne œuvrant pour l'établissement, les visiteurs ou les prestataires de soins.

Divulgateion : Le fait de porter à la connaissance du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services une situation de maltraitance présumée, soit par la forme d'un signalement ou d'une plainte.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 3 de 53

Personne majeure en situation de vulnérabilité : Une personne majeure dont la capacité de demander et 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.

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.

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.

Signalement : Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions 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 le cas pour les personnes suivantes ; un résident hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un résident en situation de vulnérabilité en RPA, un résident en ressource intermédiaire, une personne inapte selon une évaluation médicale, une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué. Le signalement peut être transmis verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées (par ex. : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services)

Plaintes : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le résident ou son représentant au commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la loi.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services : Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des résidents des services de santé et des services sociaux qui sont nommés selon le territoire où l'installation se situe au Québec. Ce commissaire aux plaintes et à la qualité des services travaille en collaboration avec

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 4 de 53

les établissements de santé et services sociaux afin d'améliorer la qualité des services offerts à la population.

Facteurs de risques : Caractéristiques de la personne ou de l'environnement identifiées préalablement à l'apparition du phénomène, et qui est liée à l'augmentation significative de la probabilité que ce phénomène se produise, comparativement au taux trouvé dans la population en générale.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique est fondée sur l'engagement du Groupe Santé Arbec d'assurer sa responsabilité envers la population de son territoire sociosanitaire et d'y arriver en assurant une organisation rigoureuse de ses services. Cette politique valorise l'adoption d'une approche de bientraitance dans tous les milieux comme moyen de prévention à la maltraitance. Les principes directeurs sont :

5.1. TOLÉRANCE ZÉRO

Aucune forme de maltraitance ni de représailles envers une personne qui signale ou se plaint d'une situation de maltraitance n'est tolérée dans l'organisation. Toutes les personnes œuvrant pour l'organisation ont une responsabilité éthique et une obligation professionnelle de signaler toute situation de maltraitance à l'endroit d'un résident.

5.2. PROACTIVITÉ

L'établissement adopte une attitude proactive et favorise une culture de bientraitance afin de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

5.3. RESPECT DES DROITS ET DES BESOINS DES RÉSIDENTS

L'établissement agit dans le respect des droits des personnes et répond à leurs besoins en leur offrant des soins et des services de qualité, personnalisés et sécuritaires.

5.4. RECHERCHE DE CONSENTEMENT

Considérant que l'établissement respecte les droits des résidents, ceci se retrouve inclus dans le principe directeur présent. Exceptionnellement, le consentement n'est pas requis dans le cas d'une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves menaçant une personne ou un groupe de personnes identifiables et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ni dans le cas des conditions d'un signalement obligatoire.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 5 de 53

5.5. ENVIRONNEMENT DE SOINS ET DE TRAVAIL SÉCURITAIRE

L'organisation prend les moyens raisonnables pour offrir, à tout résident et à toute personne œuvrant pour l'établissement, un environnement sécuritaire, empreint d'une culture reflétant le respect et la transparence.

5.6. CONCERTATION ET PARTENARIAT

Afin d'assurer de l'application, du respect et de la pérennité de la présente politique, sont considérées comme essentiels la concertation et le partenariat entre les divers acteurs notamment, les professionnels, les directeurs et gestionnaires des installations de même que les comités des résidents, les partenaires d'affaire des ressources humaines et les syndicats.

5.7. QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

Les résidents ont droit à des services et des soins de qualité. Il est encouragé de les impliquer dans les prises de décisions à ce sujet, ainsi que leurs proches si tel est ce que le résident désire.

5.8. RESPECT DES RÉSIDENTS

L'organisation est respectueuse des droits des résidents et de l'ensemble de leurs besoins.

5.9. COLLABORATION

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance, développée par l'organisation, la collaboration entre les divers professionnels ou directions ou secteurs d'activités, de même qu'avec les associations, les comités des résidents/des résidents et les syndicats sont essentiels.

6. VALEURS

L'humanité, la bienveillance et le respect qui font partie des valeurs organisationnelles du Groupe Santé Arbec, orientent le contenu et la mise en œuvre de la présente politique. Les valeurs suivantes se présentent comme des cibles à promouvoir, à atteindre et à défendre pour lutter contre la maltraitance.

6.1. AUTODÉTERMINATION

Action de décider par soi-même. Cette valeur reflète l'importance des droits des résidents dans le choix des soins et des services et le devoir d'obtenir leur consentement dans toutes les étapes de gestion de situations de maltraitance, en dehors des situations remplissant les conditions de signalement obligatoire ou de divulgation d'information. Il est important d'impliquer les résidents 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.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 6 de 53

6.2. BIENTRAITANCE

La bientraitance « vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée. » Les pratiques bientraitances sont des outils de prévention et de sensibilisation essentiels contre la maltraitance.

6.3. COLLABORATION

Action de travailler de concert avec quelqu'un d'autre et/ou de l'aider dans ses fonctions. Participer avec une ou plusieurs autres personnes à une œuvre commune. 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'organisation.

6.4. 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. Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de l'âge, de l'aptitude et de la situation de vie des personnes impliquées dans 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 leurs capacités.

7. OBJECTIFS

Cette politique a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir. Elle prend son assise principale dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance. Plus précisément, elle a pour objectifs de :

- ↳ Répondre aux exigences de la responsabilité populationnelle de l'établissement.
- ↳ S'assurer de la compréhension et de la politique visant à *lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* auprès des personnes concernées.
- ↳ S'assurer de la sécurité, du bien-être et de la qualité de vie des personnes, par la mise en place de mesures de prévention et de gestion des situations de la maltraitance.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 7 de 53

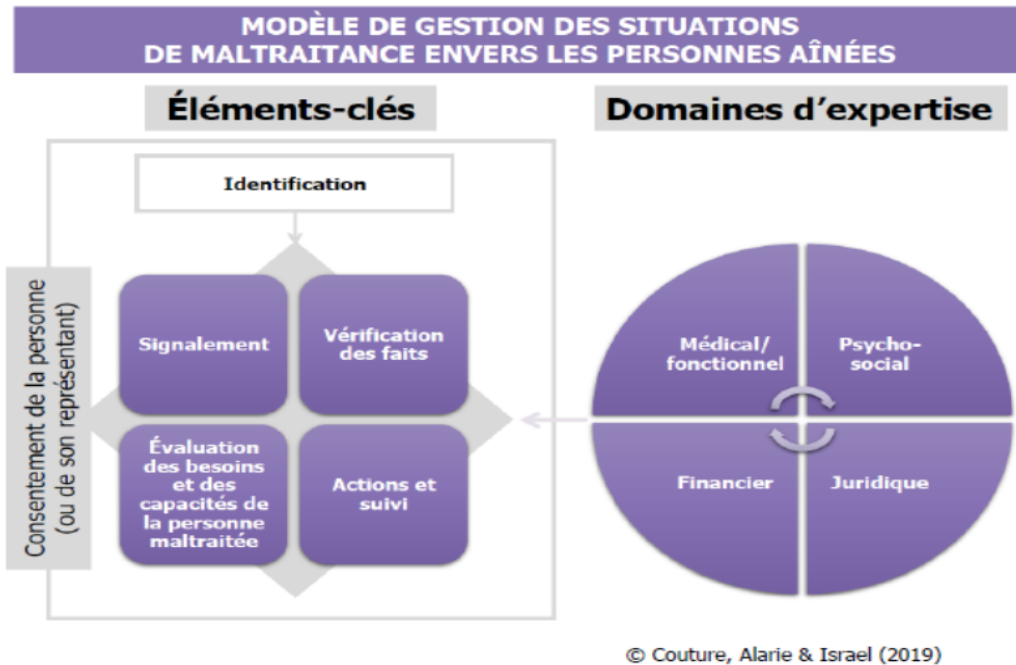
- ↳ Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance présumées en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives.
- ↳ Indiquer les attitudes et les comportements à adopter dans une culture de bientraitance et de bienveillance.
- ↳ Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et le maintien de la qualité des services visant à lutter contre la maltraitance.
- ↳ Promouvoir un milieu de vie, des environnements de soins, de services et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- ↳ Informer, et outiller les personnes concernées par cette politique de leurs obligations et de l'importance de signaler les cas de maltraitance présumés, et ce, dans une optique de prévention.
- ↳ Soutenir et guider les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.
- ↳ Contribuer à l'émergence d'une culture favorable à la divulgation par la diminution des craintes de représailles ou de blâmes lui étant associées.
- ↳ Faire connaître les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance.
- ↳ Encadrer l'utilisation des mécanismes de surveillance par un résident ou son représentant.

8. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Dans le but de gérer, de façon adéquate, les situations présumées ou confirmées de maltraitance, il importe de tenir compte des trois aspects incontournables suivants :

1. Le consentement.
2. Les éléments clés du modèle de gestion des situations de maltraitance.
3. Les différents domaines d'expertise potentiellement requis incluant une trajectoire et des services basés sur ces aspects.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 8 de 53



8.1. LE CONSENTEMENT

Selon les circonstances, le résident ou son représentant devraient participer à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance.

De plus, si dans la gestion de la situation de maltraitance, des soins ou des services étaient requis par le résident, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins devront être respectées.

De même, dans l'éventualité où des renseignements personnels à propos du résident doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles de confidentialité doivent être respectées.

8.2. LES ÉLÉMENTS CLÉS DU MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Cette section décrit les modalités devant être mises en œuvre pour gérer les situations présumées ou confirmées de maltraitance. Ce processus de gestion des situations de maltraitance se base sur le (Modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées (3^e édition-2019)). Cette section est composée en 5 étapes :

1. L'identification des situations de maltraitance.
2. Le signalement des situations de maltraitance.
3. La vérification des faits entourant le signalement des situations de maltraitance.

4. L'évaluation des besoins et des capacités des personnes âgées et de toute personne majeure en situation de vulnérabilité face à de la maltraitance présumée.
5. Les actions et suivis concernant les situations de maltraitance.

Lorsqu'il y a identification d'une situation présumée de maltraitance, les étapes suivantes ne sont pas systématiquement effectuées en ordre comme présenté. La priorité des étapes à effectuer peut dépendre de chaque situation. Par exemple, un résident peut avoir besoin de recevoir une intervention prioritaire pour assurer sa sécurité avant de procéder à la vérification des faits.

8.2.1. IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et elle implique de documenter et d'analyser les indicateurs, indices et/ou facteurs de risque de maltraitance, en utilisant son jugement clinique et/ou des instruments de détection. L'identification précoce de toute situation de maltraitance présumée est souhaitée afin de la faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celle-ci. Il convient d'apporter une attention particulière aux différentes formes de maltraitements et à ses conséquences (**Annexes 1 et 2**). Bien que à première vue, certaines situations puissent laisser croire à une situation de maltraitance, il est impératif de valider les observations, ou les indices, afin de s'assurer qu'aucun jugement de valeur n'entre en jeu.

Le repérage des indices de maltraitance peut être effectué par toute personne (**Annexe 1**), mais la détection et le repérage des facteurs de risques et des indices de maltraitance sont effectués par les professionnels de la santé, à l'aide d'outils de référence d'évaluation (**Annexe 5 et 6**).

L'identification des situations de maltraitance doit se réaliser en continu. Il faut documenter et analyser les indices, les facteurs de vulnérabilité et les facteurs de risque en recourant à son jugement clinique et/ou en utilisant les outils de références pour repérer, détecter et dépister ces indices et facteurs de maltraitance (Guide référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées-2^e édition-2016).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 10 de 53

8.2.1.1. REPÉRAGE

Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier.

Qui peut faire du repérage? Tout le monde, notamment :

- Le réseau informel : Voisin, bénévole.
- Le réseau privé : Coiffeur, pédicure, etc.
- Les proches : Conjoint, enfant, frère, nièce, etc.
- Les membres du personnel d'une institution financière.
- Les membres du personnel.
- L'ensemble des partenaires.

8.2.1.2. 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.

8.2.1.3. DÉPISTAGE

Démarche systématique d'identification appliquée à une population effectuée par un intervenant, à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risques et/ou d'indices de maltraitance.

- Se référer aux documents en annexes dès l'admission ou devant toutes situations potentielles de maltraitance, afin de soutenir toute démarche visant à évaluer les facteurs de risque et les indices observables (**Annexes 1 et 2**).
- Compléter l'outil de dépistage dès l'admission (**Annexe 8**).
- Valider avec la famille les indices observés, lorsque la personne est inapte.
- Consulter les autres professionnels de l'équipe.
- Estimer la dangerosité.

Le temps d'intervention de chacun des intervenants de l'équipe est propice aux observations. C'est notamment par la mise en commun de ces observations et l'analyse des éléments cliniques du dossier que l'on peut conclure à une situation de maltraitance. Ces dossiers, souvent complexes, exigeront un temps d'analyse important pour réaliser une intervention efficace. Il sera alors essentiel de produire un plan d'intervention interdisciplinaire (PII).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 11 de 53

8.2.2. SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Signalement obligatoire

Chaque prestataire de services de santé et de services sociaux et chaque professionnel et professionnelle au sens du *Code des professionnels* (Chapitre c - 26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique, a l'obligation de le signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

- ❖ Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé (chapitre s - 4.2).
- ❖ Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Signalement volontaire

Les comités des résidents, les résidents et les proches aidants ainsi que toute personne n'œuvrant pas pour l'établissement peuvent également signaler une situation de maltraitance.

Un résident ou son représentant qui souhaite dénoncer une situation de maltraitance et obtenir de l'aide peut s'adresser directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour déposer une plainte qui sera traitée en conformité avec la procédure d'examen des plaintes (LSSS). Les modalités pour effectuer une plainte ou un signalement d'une situation de maltraitance au CLPQS sont par téléphone ou par courriel (voir section 16 - Coordonnées).

Tout autre signalement doit respecter les modalités décrites ci-dessous :

- ❖ Si la situation présente un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques et/ou psychologiques qui inspire un sentiment d'urgence, le signalant doit contacter les services d'urgences (911), en priorité.
- ❖ Si ce n'est pas le cas et que la personne est un résident des services ou soins dispensés par un des établissements du Groupe Santé Arbec ou l'un de ses prestataires, le signalant doit déclarer la situation à son supérieur immédiat, à son substitut ou à un autre gestionnaire. À la suite du signalement d'une situation de maltraitance, le gestionnaire doit :
 - A. Signaler la situation auprès de la direction des CHSLD et la direction des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité.

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 12 de 53

- B. Signaler à la direction des ressources humaines lorsque la situation concerne un employé, afin d'être accompagnée dans la démarche.
- C. Compléter le formulaire de signalement *obligatoirement* au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) (**Annexe 7** Formulaire de signalement de situation de maltraitance-CPQS) et le soumettre préalablement à la DSISMACQ.
- D. Communiquer avec la personne présumée maltraitée ou son représentant, sauf si ce dernier est le maltraitant.
- E. Déclarer la situation de maltraitance dans un rapport d'accident (**AH - 223**).
- F. Comme stipulé par le règlement sur la procédure d'examen des plaintes, le CPQS doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance au signalant dans le dépôt de la plainte ou du signalement.

La conseillère à la qualité et à l'éthique assure le suivi du dossier avec l'établissement et la CPQS, et ce jusqu'à la résolution de la situation et à la fermeture du dossier du dossier de signalement.

Parallèlement au signalement d'une situation de maltraitance au CPQS ou au corps de police, le gestionnaire et les équipes cliniques ont la responsabilité d'effectuer promptement la vérification des faits et d'intervenir auprès de la personne maltraitée pour assurer le bien-être physique et psychologique, ainsi qu'auprès des autres résidents et des témoins impliqués, et ce en équipe interdisciplinaire et tout autre secteur d'expertise au besoin.

Dans le cas où le signalant qui ne souhaite toutefois pas s'adresser à son supérieur immédiat, à son substitut ou à un autre gestionnaire concernant une situation de maltraitance, entre autres par souci d'anonymat, peut signaler directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de son territoire. Ce dernier peut, selon les dispositions de la loi, traiter le signalement en assurant son anonymat.

Le consentement de la personne présumée maltraitée est requis, afin de lui offrir des soins et des services pour contrer la maltraitance dont elle est victime. La personne aînée est présumée apte et en mesure de prendre elle-même des décisions, à moins d'avoir été déclarée inapte devant le tribunal de la Cour supérieure du Québec. Il est important de noter qu'un signalement d'une situation de maltraitance envers une personne hébergée ou sous régime de protection ne requiert pas le consentement du résident ou de son représentant et ceci s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel.

Une personne qui ne consent pas à obtenir du soutien ne pourra qu'être informée de ses droits et des ressources disponibles (p. ex : Ligne Aide Abus Aînés, Tel-Aînés,

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 13 de 53

Association québécoise de défense des droits des personnes retraités ou préretraités).

Pour les personnes dont l'inaptitude est présumée, l'intervenant a le devoir de recourir aux mesures de protection appropriées :

- ❖ Les mesures d'urgence.
- ❖ Les scénarios de protection.
- ❖ Les mesures de protection sans autorisation du tribunal.
- ❖ Les mesures de protection avec autorisation du tribunal.
- ❖ Les régimes de protection selon la Loi sur le curateur public.

8.2.2.1. MESURES DE SOUTIEN DISPONIBLES POUR AIDER UNE PERSONNE À FORMULER UNE PLAINE OU SIGNALEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE

Le comité des résidents, ainsi que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peuvent jouer un rôle d'accompagnement et d'assistance, sur demande, auprès d'un résident dans sa démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) :
- Assiste le résident dans toute démarche qu'il entreprend, en vue de porter plainte auprès d'un établissement.
- Donner de l'information au résident sur le fonctionnement du régime de plaintes.
- Aide le résident à clarifier l'objet de la plainte, rédiger celle-ci au besoin, l'assister et l'accompagner sur demande, à chaque étape du recours.
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée.
- Contribue à la satisfaction du résident ainsi qu'au respect des droits.

8.2.2.2. LE COMITÉ DES RÉSIDENTS :

- Renseigner le résident sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment sur la possibilité de présenter une plainte au CPQS.
- Informer, accompagner et assister un résident qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant légal), dans une démarche de plainte à ce sujet.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 14 de 53

8.2.2.3. CONFIDENTIALITÉ DE LA PERSONNE SIGNALANTE

Le CPQS est responsable de la préservation de la confidentialité de la personne qui effectue le signalement, sauf avec le consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné.

Le CPQS doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement (Article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

Les gestionnaires de l'établissement sont tenus de prendre tous les moyens nécessaires afin d'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, dans le cas d'un avertissement fait par l'entremise, en collaboration ou en concertation avec un autre membre du personnel de l'établissement, tels qu'un spécialiste clinique ou un gestionnaire.

Tous les employés sont informés qu'en vertu de la Loi sur les Services de Santé et des Services sociaux (Article 19) et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Article 53), tous les renseignements concernant les résidents, ainsi que les employés du Groupe Santé Arbec sont confidentiels. Un engagement du respect à la confidentialité est signé par l'employé dès son embauche. Des mesures disciplinaires seront appliquées dans le cas d'un non-respect de la confidentialité par un employé de l'établissement.

Conformément à la loi, cette politique stipule qu'une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou à d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte visée par cette politique.

Les pratiques de documentation doivent soutenir le signalement éventuel des situations de maltraitance présumées en respectant les procédures de gestion des risques, la confidentialité de toutes les personnes impliquées et toutes autres directives administratives ayant préséance.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 15 de 53

8.2.2.4. TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DE SITUATION DE MALTRAITANCE PAR LE CPQS

L'intervention du CPQS devra être réalisée à l'intérieur des mêmes délais que ceux prévus à la loi relativement au traitement des plaintes, soit 45 jours. Les gestionnaires qui sont en mesure d'intervenir sur la situation afin de protéger le résident seront interpellés promptement par la DSISMACQ, la DG des CHSLD ou la CPQS.

Si le signalement au CPQS révèle aussi une infraction de nature criminelle, la communication de la situation au corps de police concerné sera envisagée en concertation avec la personne et en conformité avec la loi. Selon la situation, cette communication avec la police sera faite par le CPQS ou le gestionnaire impliqué.

Si le signalement concerne les actions ou manque d'action d'un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le signalement sera orienté vers la personne responsable de la direction des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité (DSISMACQ).

8.2.3. VÉRIFICATION DES FAITS ENTOURANT LE SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Cette étape permet de confirmer ou infirmer l'existence d'une situation de maltraitance.

Elle consiste à :

- ❖ De confirmer s'il y a bel et bien eu maltraitance et d'entamer les actions et le suivi nécessaires.
- ❖ Questionner la personne aînée ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité en priorisant le lien de confiance et en respectant les choix, le rythme, les valeurs et la culture de la personne.
- ❖ Questionner toute personne impliquée dans la situation ainsi que les témoins.
- ❖ Recueillir des informations pertinentes de différentes ressources.
- ❖ Documenter et évaluer en profondeur la situation et déterminer s'il y a présence de maltraitance ou non.

La vérification devra être effectuée par les personnes ayant un domaine d'expertise requise (voir modèle de gestion des situations de maltraitance), selon la situation.

À la suite de repérage d'une potentielle situation de maltraitance ou d'un signalement reçu au CPQS, le gestionnaire de l'établissement concerné doit s'assurer de porter assistance au signalant. Le gestionnaire doit prendre les mesures

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 16 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

qui s'imposent pour faire cesser immédiatement la situation de maltraitance et assurer la sécurité du résident, présumé maltraité.

Toutes les interventions issues d'un signalement doivent être documentées au dossier du résident et du dossier du personnel concerné le cas échéant. Si la démarche fait suite à une plainte déposée par le résident au CPQS, aucune mention relativement au traitement de la plainte ne doit par contre être consignée au dossier du résident.

8.2.4. ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS DES PERSONNES ÂÎNÉES ET DE TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ FACE À DE LA MALTRAITANCE PRÉSUMÉE.

Une évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée se doit d'être effectuée dans le but d'obtenir un portrait global de la personne afin de planifier les actions et les suivis spécifiques à la situation présumée ou confirmée de maltraitance. Cette évaluation se doit d'être effectuée en équipe interdisciplinaire ou intersectorielle par les personnes ayant les expertises requises selon la situation.

- ❖ Évaluer la personne aînée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est effectuer par un professionnel détenant les habilités en lien avec la problématique pour bien connaître ses besoins aux plans psychosociaux, médicaux, fonctionnels, juridiques et financiers. (*Modèle de gestion des situations de maltraitance*)
- ❖ Référencer les besoins d'évaluation par des services d'experts auprès des directeurs de départements de l'organisation, par exemple, la direction des soins infirmiers, la direction des ressources humaines, le comité d'éthique et de la qualité, etc.
- ❖ Évaluer la dynamique relationnelle des personnes impliquées.
- ❖ Évaluer le besoin de protection de la personne maltraitée.
- ❖ Planifier et prioriser les interventions en fonction des préférences et des valeurs de la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité, et ce avec son consentement.
- ❖ Réviser le dossier médical, afin de déterminer si certains incidents peuvent être attribués à la situation de maltraitance présumée.
- ❖ Faire la liste des faits et informations trouvées.
- ❖ Analyser si d'autres personnes pourraient avoir été victimes des actes ou manquements de la personne présumée maltraitante.
- ❖ Maintenir la communication et la collaboration avec le CPQS.
- ❖ Mettre en place avec l'équipe clinique un plan d'action et de suivi.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 17 de 53

- ❖ Contacter au besoin toutes les ressources utiles telles que la Ligne nationale d'écoute et de référence Aide Abus Aînés pour une consultation professionnelle ou pour obtenir du soutien.

8.2.5. LES ACTIONS ET SUIVIS CONCERNANT LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE SIGNALÉES

Cette étape permet de résoudre la situation de maltraitance ou en diminuer les risques et les conséquences négatives. Il importe de tenir compte des aspects psychosociaux, médicaux, financiers et légaux de la situation. Il est à noter qu'un suivi et un soutien adéquat font partie intégrante de l'intervention. Ils contribuent à diminuer les risques de récurrence et à assurer la sécurité et le bien-être de toutes les parties impliquées. Elles consistent à :

- ❖ Planifier et mettre en œuvre les interventions appropriées pour assurer la sécurité et le bien-être de la personne victime et viser à diminuer les risques de récurrence d'une telle situation.
- ❖ Élaborer un plan d'intervention et coordonner des interventions qui devront en découler sont de la responsabilité du gestionnaire responsable de l'établissement dont la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité qui fait face à de la maltraitance présumée ou du gestionnaire le mieux placé pour assurer la mise en œuvre du plan d'action.
- ❖ Collaborer avec la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité, ou de son représentant et de ses proches, en mettant à contribution les acteurs concernés à l'interne et à l'externe, selon les circonstances. Le consentement, les intentions et les désirs de la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité ou du représentant détermineront la nature et l'intensité des interventions à déployer.
- ❖ Effectuer les suivis et réévaluer régulièrement l'efficacité du plan d'intervention par le gestionnaire responsable et les équipes cliniques et y apporter les modifications nécessaires.
- ❖ Établir et maintenir une relation de confiance, une écoute et du soutien envers la personne maltraitée.
- ❖ Mettre en œuvre des mesures nécessaires afin de soutenir les intervenants par les gestionnaires de l'établissement. Leur informer du programme d'aide aux employés disponible ainsi que leur remettre le dépliant informatif.
- ❖ Solliciter les instances appropriées judiciaires, administratives ou disciplinaires pertinentes en fonction de la situation et selon que la personne maltraitante soit ou non employée du Groupe Santé Arbec.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 18 de 53

- ❖ Les sanctions envisagées à l'égard des personnes présumées maltraitantes peuvent être de nature administrative, disciplinaire ou judiciaire. La sanction choisie par l'organisation pour toute personne œuvrant pour l'établissement sera proportionnelle à l'infraction commise et analysée et traitée au cas par cas. Toutefois, une faute grave reliée à une situation de maltraitance mènera à une sanction sévère ou à un congédiement.
- ❖ Dans les 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.
- ❖ Que dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est un résident ou un résident, un plan d'intervention spécifique est élaboré en tenant compte du degré d'aptitude du résident maltraitant, de la forme et du type de maltraitance et de l'intention. La personne maltraitante, que ce soit un proche aidant ou non, doit être informée des ressources pouvant lui venir en aide. Si elle joue un rôle de proche aidant, les intervenants devront planifier des interventions spécifiques, auprès de celle-ci.

Toute personne insatisfaite de l'enquête et /ou de l'intervention qui s'en suit (mesures correctives et/ou disciplinaires appliquées) peut déposer une plainte auprès du Protecteur du citoyen, celui-ci va :

- Évaluer s'il peut la traiter.
- Confirmer auprès du signalant s'il mène ou non une enquête.
- Communiquer avec l'établissement avec lequel le signalant a fait sa plainte afin d'obtenir des informations ou documents additionnels au besoin.

Suite à son enquête, il communiquera avec le signalant des résultats de l'enquête ainsi qu'aux responsables de l'établissement et émettra des recommandations, si nécessaire, pour corriger la situation.

8.3. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

Les situations de maltraitance complexes requièrent la mise en œuvre de plans d'interventions concertés qui sollicitent la participation de différents intervenants mettant en concert leurs expertises respectives pour venir en aide à la personne aînée.

Ce processus vise à :

- Faire cesser toute situation de maltraitance.
- Lutter contre toute situation de maltraitance et en minimiser les conséquences néfastes/ négatives.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 19 de 53

- Coordonner les actions multisectorielles afin de minimiser les conséquences néfastes/négatives des interventions, qu'elles soient judiciaires ou non, sur la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Prendre en charge les personnes aînées ou les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui font face à de la maltraitance présumée, ainsi que les personnes présumées maltraitantes.

Les types d'expertises communément utiles à la résolution de situations de maltraitance complexes proviennent notamment des organisations suivantes :

- Le personnel du Groupe Santé Arbec et du CISSS : Infirmier, médecin, travailleur social, ergothérapeute, psychologue, conseillère en éthique, etc.
- L'autorité des marchés financiers : Banque ou caisse de la personne, comptable, etc.
- La Sûreté du Québec et/ou les corps de police municipale.
- Le directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).
- Le curateur public du Québec.

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). L'article 17 de la Loi sert à couvrir les situations non ciblées par la politique de lutte contre la maltraitance sans pour autant exclure les personnes suivies par le RSSS.

La Direction des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité (DSISMAQC) est désignée pour démarrer et coordonner le déploiement d'un processus d'intervention concerté.

Un PIC peut être déclenché quand une situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères suivants :

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

8.4. SANCTION

Si les manquements ou actes de la personne maltraitante ou de l'établissement contreviennent à des lois ou des règlements, des sanctions pourraient être applicables. Il est à noter que les sanctions peuvent être administratives ou judiciaires (**Annexe 10**).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 20 de 53

La sanction choisie sera proportionnelle à l'infraction commise et analysée et traitée au cas par cas. La direction concernée avise, le cas échéant et selon la gravité des actes posés et des torts causés, l'ordre professionnel de la personne maltraitante. La raison d'être des modifications aux articles 14, 21.1, 22.2 et 22.8 est de renforcer l'importance donnée au respect de la L-6.3, en ajoutant des sanctions pénales et de décourager les actes de maltraitance à l'encontre des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Par ailleurs, l'établissement assure le respect :

- Interdiction d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à son examen ou à son traitement. (Article 22.3 L-6.3).
- Interdiction de menacer de mesures de représailles pour qu'une personne s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à son examen ou à son traitement. (Article 22.2 L-6.3).
- Interdiction de poursuivre en justice une personne pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à son examen ou à son traitement (Article 22.3 L-6.3).

8.4.1. DEMANDE DE SANCTION

Plusieurs situations peuvent amener quelqu'un à déposer une demande pour que des sanctions pénales en lien avec la lutte contre la maltraitance soient imposées à quelqu'un, par exemple :

- ❖ Une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée.
- ❖ Une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance.
- ❖ Un signalant vit des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance dénoncée.

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.

La situation présumée de maltraitance ou de représailles doit être à l'égard :

- ❖ D'un résident majeur hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 21 de 53

- ❖ D'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

Le lieu visé par la plainte doit être bien identifié et se trouver au Québec.

Enfin, la demande doit concerner un acte de maltraitance ou 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 local 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*, la personne doit joindre le responsable de la mise en œuvre de la politique pour contrer la maltraitance.

8.4.2. EXEMPLES DE SANCTION PRÉVOYANT DES AMENDES

8.4.2.1. ARTICLE 21

Manquer à son obligation de signaler un cas de maltraitance (pers. Physique : 2 500 \$ à 25 000 \$).

8.4.2.2. ARTICLE 21.1

Commettre un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement de soins de longue durée, en résidence privée pour aînés, en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial sur ces lieux ou en déplacement ou envers une personne à domicile (pers. physique : 5 000 \$ à 125 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$)

Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un résident majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement (pers. physique : 5 000 \$ à 125 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$).

8.4.2.3. ARTICLE 22.2

Menacer ou intimider une personne ou tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne (pers. Physique : 2 000 \$ à 20 000 \$ / autre : 10 000 \$ à 250 000 \$).

8.4.2.4. ARTICLE 22.8

Entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur (pers. Physique : 5 000 \$ à 50 000 \$ / autre : 15 000 \$ à 150 000 \$).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 22 de 53

9. STRATÉGIE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

9.1. PRÉVENTION

Elle vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance.

La prévention porte sur deux approches complémentaires : la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance.

Le Groupe Santé Arbec met en place des activités de prévention de la maltraitance et de promotion de la bienveillance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité telles que les campagnes de sensibilisation annuelles, les interventions de soutien aux personnes proches aidantes des personnes âgées, et l'utilisation des outils de référence par les différents organismes disponibles. (Ex. : CREGÉS, Programme Aînés-Avisé, Ligne Aide Abus Aînés, Programme « Ce n'est pas correct »).

Tous les employés dès l'embauche prennent connaissance de la présente politique, du code de conduite et de la politique contre le harcèlement et la violence au travail.

Dès l'admission, les résidents et les proches reçoivent le guide du résident ainsi que les dépliants leur informant du code de conduite, de leurs droits en tant que résident, le dépliant sur les mécanismes d'utilisation de caméra de surveillance par les résidents en CHSLD avec les coordonnées de la personne-ressources de l'établissement et du dépliant sur le régime d'examen des plaintes contenant un formulaire de plainte ainsi que les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité de services.

9.2. SENSIBILISATION

La sensibilisation a pour but de démystifier le phénomène de la maltraitance, de s'y intéresser et de le reconnaître. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention et de mettre en évidence les ressources existantes et les recours pour gérer le phénomène ou y mettre fin.

La sensibilisation et la connaissance de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance favorisent le repérage des situations de la maltraitance présumée voire l'intervention pour y mettre fin rapidement.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 23 de 53

Le Groupe Santé Arbec met en place des activités visant la promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ces activités sont adaptées en fonction du public cible notamment les résidents, les proches, les visiteurs, les bénévoles, les stagiaires et toute personne œuvrant auprès des personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité dans les établissements.

9.2.1. LES THÈMES ABORDÉS DANS LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS

- ❖ La lutte contre la maltraitance.
- ❖ La promotion de la bienveillance (Charte de la bienveillance envers les personnes âgées).
- ❖ Les droits des résidents.
- ❖ Le rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Les activités de sensibilisation se déroulent lors de la journée mondiale de la lutte contre la maltraitance envers la personne âgée (15 juin) et se font en étroite collaboration avec le comité des résidents (kiosque), le comité milieu de vie ainsi que la participation du Commissaire aux plaintes et de la qualité des services de chacun de nos territoires.

9.2.2. DOCUMENTATION EN SUPPORT AUX ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

- ❖ Dépliants informatifs du gouvernement du Québec sur la définition de la maltraitance, les types de maltraitance, les indices de maltraitance et le signalement d'une situation de maltraitance.
- ❖ Le dépliant sur les droits des résidents par le comité des résidents de chacun des établissements.
- ❖ Les rubans mauves.
- ❖ L'affiche pour informer les employés, résidents, familles et bénévoles de la journée mondiale de la lutte contre la maltraitance envers la personne âgée (15 juin) et de se vêtir d'un vêtement ou accessoire mauve pour l'occasion.
- ❖ La publication de la lutte contre la maltraitance envers la personne âgée et toute personne en situation de vulnérabilité sur le site internet et la page Facebook du Groupe Santé Arbec avec des liens internet de capsules vidéo.
- ❖ Des conférences auprès des résidents et des proches aidants sont aussi offertes en collaboration des différents organismes à but non lucratif sur certains éléments entourant la lutte contre la maltraitance.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 24 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

9.4. FORMATION

Elle vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la prise en charge de situations de maltraitance présumée.

Il s'agit de :

- Développer un plan de formation en lien avec la problématique de la maltraitance en priorisant les personnes œuvrant auprès des personnes visées par cette politique.
- Offrir annuellement une formation de base obligatoirement sur les définitions et les enjeux liés à la maltraitance, notamment en milieu d'hébergement. Cette formation inclut les modalités de signalement.
- Offrir la formation obligatoire auprès des gestionnaires des établissements sur leurs rôles et responsabilités en matière de prévention et de gestion des situations de maltraitance envers la personne âgée et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Assurer une veille sur les formations données dans le réseau sur la lutte contre la maltraitance pour mettre à jour le plan de formation.

9.4.1. LES FORMATIONS OFFERTES PAR CATÉGORIES DE PARTICIPANTS

9.4.1.1. DIRECTEURS ET LES GESTIONNAIRES DE SITE

- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et les résidentes en CHSLD Plateforme de formation ENA-Partenaire (60 m)

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Comprendre le contexte particulier que représentent les CHSLD en lien avec la maltraitance.
- Comprendre les responsabilités légales des CHSLD en matière de lutte contre la maltraitance envers les résidents et résidentes.
- Identifier les différents leviers dont disposent les gestionnaires afin de prévenir et de gérer les situations de maltraitance.

9.4.1.2. DIRECTEURS, GESTIONNAIRES DE SITE, PROFESSIONNELS, ÉQUIPE DE SOINS, SERVICES AUXILIAIRES ET SERVICES ADMINISTRATIFS

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité *Plateforme de formation ENA-Partenaire* (1 h 30 m).

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Situer la maltraitance dans le contexte du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 25 de 53

aînés et de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

- Distinguer les principaux termes associés à la maltraitance.
- Identifier des situations où peuvent se présenter des formes de maltraitance.
- Nommer les éléments clés du continuum de soins et de services pour contrer la maltraitance.
- Reconnaître les comportements bientraitants.
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Plateforme de formation ENA-Partenaire (40 m).

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Reconnaître l'importance d'être attentif afin d'identifier la maltraitance qui est souvent cachée.
- Identifier certains facteurs de risque et de protection relatifs aux situations de maltraitance envers les personnes aînées.
- Distinguer facteurs de risque, indices et indicateurs, afin de ne pas tirer des conclusions hâtives.
- Distinguer les deux contextes de signalement.

9.4.1.3. TRAVAILLEUR(E)S SOCIAUX

Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées Plateforme de formation ENA-Partenaire (30 m)

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Reconnaître les spécificités des démarches de la vérification des faits.
- Distinguer les moyens sécuritaires, afin d'aborder la situation avec la personne aînée.
- Connaître les obligations relatives au consentement selon l'urgence d'intervenir.
- Indiquer les rôles des différents domaines d'expertises pouvant soutenir la vérification des faits.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 26 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

9.4.1.4. RÉSIDENTS, PROCHES AIDANTS ET BÉNÉVOLES

Qu'est-ce que la maltraitance des personnes âgées ? - Capsule vidéo par AQDR Outaouais (5 m)

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Connaître la définition de la maltraitance.
- Reconnaître par des exemples de milieux de vie où la maltraitance peut se produire, ses formes, ses conséquences sur la vie des personnes âgées ainsi que les personnes maltraitantes.
- Quels sont les types de maltraitance envers les personnes âgées? - Capsule vidéo par AQDR Outaouais (9 m 30)

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Connaître les 7 différents types de maltraitance en les illustrant à l'aide d'exemples concrets.
- Identifier et reconnaître les principaux indices.
- Favoriser la bientraitance lors d'interventions auprès des personnes âgées (8 m).

Les principaux objectifs d'apprentissages sont :

- Connaître la définition de la bientraitance et ses principes fondamentaux.
- Connaître les conditions à respecter afin de promouvoir la bientraitance lors d'interventions avec des personnes âgées.

9.4.2. LES THÈMES DE FORMATION OUTRE CEUX EN LIEN AVEC LA MALTRAITANCE SONT ENTRE AUTRES :

- L'application sécuritaire et appropriée de la mesure de contrôle.
- Consentement aux soins.
- L'approche relationnelle envers la personne en perte d'autonomie.

10. MESURES DE SURVEILLANCE

Des articles de loi ont été adoptés et nouvellement modifiés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) permettant d'appliquer des mesures de surveillance par les CISSS/CIUSSS auprès des établissements de santé et des services sociaux.

Il s'agit des articles suivants :

- ↳ Articles 22.4 à 22.6 : Pouvoirs d'inspection et d'enquête du ministre de la Santé et des Services sociaux quant à l'application de la L-6.3 (enquête pénale).

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 27 de 53

- ↳ Articles 346.0.11 et 446 (LSSSS) : Pouvoir des CISSS/CIUSSS de révoquer l'attestation temporaire de conformité ou le certificat de conformité de l'exploitant d'une RPA et pouvoir du ministre de la Santé et des Services sociaux sur le permis d'établissement d'un titulaire dans le cas où ils ne prennent pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à un cas de maltraitance porté à leur connaissance.

10.1. RAISONS D'ÊTRE DES MODIFICATIONS AUX ARTICLES 22.4 À 22.6 ET 346.0.11 ET 446.

- Veiller à l'application de la L-6.3.
- Assurer la vérification des faits à la suite d'un signalement afin de mettre fin à la situation de maltraitance.
- Permettre une meilleure surveillance de la qualité des services et un renforcement de la lutte contre la maltraitance.

11. PROMOTION ET DIFFUSION

La présente politique établit les principes permettant la promotion en continu sur la prévention et de la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ces principes sont les suivants :

- ↳ L'établissement respecte l'obligation de mettre en place la politique de lutte contre la maltraitance et de l'afficher à la vue du public et sur le site web.
- ↳ Le programme de formation dispensé à l'ensemble des intervenants doit comporter la prévention, l'identification et le signalement d'une situation de maltraitance ainsi que sur la gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD pour les directeurs et gestionnaires des établissements.
- ↳ Les gestionnaires sont informés de la procédure de signalement obligatoire d'une situation de maltraitance auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de leur territoire.
- ↳ Toutes les personnes concernées par cette politique doivent appliquer les directives de signalement lors d'une situation de maltraitance dans l'établissement.
- ↳ L'établissement se doit d'effectuer des activités de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance et le respect des droits des résidents annuellement.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 28 de 53

L'établissement assure la promotion d'une culture de bienveillance en appliquant les principes directeurs suivant :

1. Placer la personne au centre des actions.
2. Favoriser l'autodétermination et l'autonomisation.
3. Respecter la personne et sa dignité.
4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales.
5. Déployer des actions et des interventions alliant savoir-faire et savoir-être.
6. Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés.

12. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

Cette politique de lutte contre la maltraitance est adoptée par le Président et Chef de direction du Groupe Santé Arbec et doit être diffusée à l'ensemble des personnes qui sont visées par son champ d'application. Elle confirme l'engagement du président-directeur général du Groupe Santé Arbec, de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance. (Article 3, paragraphe 1.1)

Elle doit aussi être affichée à la vue du public dans chacune des installations du Groupe Santé Arbec avec les coordonnées de la personne responsable au soutien et à la mise en œuvre de la politique ainsi que de la direction du CHSLD. De plus, elle doit être accessible à l'ensemble de la population sur le site internet de l'établissement ou en version papier à la réception à la demande.

Cette politique doit être connue par les résidents et les proches étant hébergés dans les différentes installations du Groupe Santé Arbec.

12.1. LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Est responsable de l'application et du respect de la présente politique ainsi que des procédures qui en découlent.

12.2. LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS, DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

- Est responsable de la mise en œuvre de la présente politique.
- Informe les gestionnaires œuvrant dans les CHSLD du Groupe Santé Arbec de son contenu et, plus particulièrement, des mesures de prévention, de sensibilisation et de formation mise en place et de la possibilité ou de l'obligation, le cas échéant, de signaler un cas de maltraitance au CPQS.
- S'assure de la gestion adéquate des situations de maltraitance.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 29 de 53

12.3. LA DIRECTION ET LES GESTIONNAIRES DES CHSLD

- S'assurent que la présente politique soit connue auprès des intervenants de l'organisation, auprès des agences de placement et auprès des intervenants des autres secteurs d'activité ayant un impact sur les services de santé et des services sociaux.
- En collaboration avec la DRH et la DSISMACQ, planifient et organisent les formations nécessaires aux employés.
- Mets en place les mesures de soutien aux personnes en situation de vulnérabilité.
- Collaborent aux enquêtes pouvant découler de maltraitance détectée et assurent l'application des mesures disciplinaires ou correctives qui s'imposent.
- Assurent la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents par la mise en œuvre de mesures visant à contrer la maltraitance.
- Promouvoient des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.

12.4. LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- Collabore avec la DSISMACQ dans la mise en œuvre de la présente politique.
- Dans l'exercice de ses fonctions, si elle a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un résident ou d'un groupe de résidents, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre aux Président et chef de direction ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné.

12.5. LES PRESTATAIRES DE SERVICES (EMPLOYÉS)

- Prennent connaissance de la présente politique et des procédures qui en découlent, les appliquent et les respectent.
- Doivent être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repèrent les situations potentielles de maltraitements.
- Déclarent toute situation présumée ou confirmée de maltraitance dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement.
- Favorisent, par ses propres attitudes et comportements, le développement d'une culture de bienveillance au sein de l'établissement.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 30 de 53

12.6. LES COMITÉS DES RÉSIDENTS

- Collaborent aux activités de promotion de la politique auprès des résidents et des proches aidants.
- Renseignent, accompagnent ou assistent un résident sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance.

12.7. LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES DU GROUPE SANTÉ ARBEC

- Appliquent la politique de lutte contre la maltraitance du territoire « Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où est située la résidence. Ils sont tenus de faire connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille de ces résidents et aux personnes œuvrant pour la résidence. » (Article 9 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance). Les gestionnaires de chacune des ressources intermédiaires ont la responsabilité de faire connaître cette politique auprès des personnes qui sont visées par son champ d'application.

13. MODALITÉ DE RÉVISION

La politique sur la lutte contre la maltraitance sera révisée minimalement tous les cinq ans ou plus fréquemment, selon le besoin.

Elle doit être soumise dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuve dans les 45 jours suivant sa réception, avec ou sans modification (Article 4.2, L-6.3).

L'organisation doit réviser sa politique et la soumettre au ministre de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans, avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des Aînés, le ministre approuve dans les 90 jours suivants sa réception, la politique révisée, avec ou sans modification (Article 7, L-6.3).

14. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le comité de direction soit le 19 juillet 2023.

15. RÉFÉRENCES

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées – partenaires multisectoriels, 2e édition 2016, Centre d'expertise en santé de Sherbrooke.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 31 de 53

Institut national de la santé publique du Québec, Maltraitance envers les personnes âgées, juillet 2022.

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal, 2016, La maltraitance envers les personnes âgées – Identifier, agir et prévenir, CAVAC

Ligne Aide Abus Aîné

Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale

Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, Ministère de la Santé et des Services sociaux, mai 2020

Guide de développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île de Montréal, 2020

Outils de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île de Montréal, 2020

16. COORDONNÉES

16.1. PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

M. Paul Arbec

Président et chef de la direction du Groupe Santé Arbec

Téléphone : 450-803-7633

16.2. RESPONSABLE DU PROCESSUS D'INTERVENTION ET SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE

Mme Nancy Tavares

Directrice des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité (DSISMACQ)

Téléphone : 438-864-4227

16.3. COORDONNÉES DU CPQS

Lanaudière : M. Steve Grenon, 1-800-229-1152 poste 2133 ou
plaintes.ciisslan@ssss.gouv.qc.ca

Laurentides : Mme Geneviève Côté, 1-866-822-0549 ou info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Montréal : Mme Danielle Corbeil, 1-866-967-4825 poste 8884 ou
commissaire.ciissmc16@ssss.gouv.qc.ca

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 32 de 53

16.4. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

1-800-361-6477

<https://cdpdj.qc.ca/fr> formulaire en ligne

16.5. CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

514-873-4074, sans frais 1-800-363-9020

16.6. PERSONNE-RESSOURCE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU GROUPE SANTÉ ARBEC

France Fontaine

comitedesresidents@groupesantearbec.com

16.7. COMITÉ DES RÉSIDENTS :

Nord de Lanaudière : 450-759-8222 poste 2557 ou
comite.des.usagers.cssnl@sss.gouv.qc.ca

Sud de Lanaudière : 450-654-7229 poste 61010 ou
usager@cdulaudieresud.ca

Saint-Jérôme : 450-432-2777 poste 25105 ou
comite.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Blainville : 450-433-2777 poste 65144 ou
comite.usagers.tdb@sss.gouv.qc.ca

Montréal-Centre : 450-466-5000 poste 3040 ou
comite-usagers.hclm@rrss16.gouv.qc.ca

16.8. CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP) :

16.8.1. CAAP - LANAUDIÈRE :

490, rue Saint-Charles-Borromée Nord

Joliette (Québec) J6E 4R7

1-800-882-5622

[CAAP – Lanaudière \(caaplanaudiere.com\)](http://caaplanaudiere.com)

16.8.2. CAAP MONTÉRÉGIE

150, rue Grant

Longueuil (Québec) J4H 3H6

1 800 263-0670

[CAAP | Montérégie \(caapmonteregie.ca\)](http://caapmonteregie.ca)

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 33 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

16.8.3. CAAP-LAURENTIDES :

255-3-2, rue de Martigny Ouest

Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2G4

450-565-9111 [CAAP - Laurentides \(caaplaurentides.org\)](http://caap-laurentides.org)

16.8.4. PROTECTEUR DU CITOYEN

800, place D'Youville, 19^e étage

Québec (Québec) G1R 3P4

1-800-463-5070 formulaire de plainte : [Accueil | Protecteur du citoyen](#)

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

Ses fonctions sont :

- ❖ Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien.
- ❖ 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.
- ❖ Cette fonction sera assurée par la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) dont le mandat sera bonifié en y ajoutant la fonction visant l'accompagnement de la personne dans ses démarches, ainsi que l'élargissement des clientèles à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

16.8.6. LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS

1-888-489-2287 Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés | Provincial helpline and referral service that specializes in mistreatment (aideabusaines.ca)

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 34 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

A1 - Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées - version 19-09-2017

Version 19-09-2017

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. »

(Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, cité dans MF (2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, p. 15; la notion d'intention a été ajoutée)

FORMES DE MALTRAITANCE (manifestations)

Violence : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation*.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

L'intention de la personne maltraitante

Maltraitance intentionnelle : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.

Maltraitance non intentionnelle : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes 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, etc.

Négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est sans doute 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 physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, 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 ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou 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, 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 au niveau psychosocial.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, 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, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, 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.

* « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. » (Voir Beaulieu, M., Bédard, M.-É. & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*. 62(1), 38-56.)

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 35 de 53

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

<p>Maltraitance matérielle ou financière</p> <p>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.</p> <p>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, usurpation d'identité, etc.</p> <p>Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.</p>	<p>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.</p> <p>Attention : Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.</p>
<p>Violation des droits</p> <p>Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.</p> <p>Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.</p> <p>Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, etc.</p>	<p>Indices : Entrave à la participation de la personne âgée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne âgée, 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, etc.</p> <p>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. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.</p>
<p>Maltraitance organisationnelle</p> <p>Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.</p> <p>Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc.</p> <p>Négligence : Offre 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.</p>	<p>Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente induite avant que la personne reçoive un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.</p> <p>Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.</p>
<p>Âgisme</p> <p>Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.</p> <p>Violence : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.</p> <p>Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, etc.</p>	<p>Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.</p> <p>Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.</p>

Fruit d'un travail collaboratif, cette terminologie témoigne de l'évolution des pratiques et de la recherche au Québec en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle sera ajustée afin de rendre compte du renouvellement des savoirs cliniques et scientifiques.

© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 36 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

A2 - Conséquences selon le type de maltraitance chez les personnes Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées- 2^e édition 2016 (tableau 3)

Physiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Séquelles physiques temporaires ou permanentes ➤ Détérioration de l'état de santé ➤ Augmentation de la morbidité et de la mortalité ➤ Insomnie ➤ Augmentation du recours à l'urgence
Psychologiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentiment croissant d'insécurité ➤ Repli sur soi-même ➤ Diminution de l'estime de soi ➤ Développement de l'anxiété, de confusion, de dépression, tristesse, honte, culpabilité, méfiance ➤ Perte de jouissance de la vie ➤ Comportements suicidaires ou destructeurs
Financières	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pertes de biens ou d'objet ➤ Privation des biens essentiels ➤ Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être, précarité, dette, insolvabilité, faillite.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Isolement ➤ Solitude ➤ Perte de contact avec des personnes de l'entourage ➤ Accroissement de la dépendance ➤ Un sentiment d'inutilité sociale

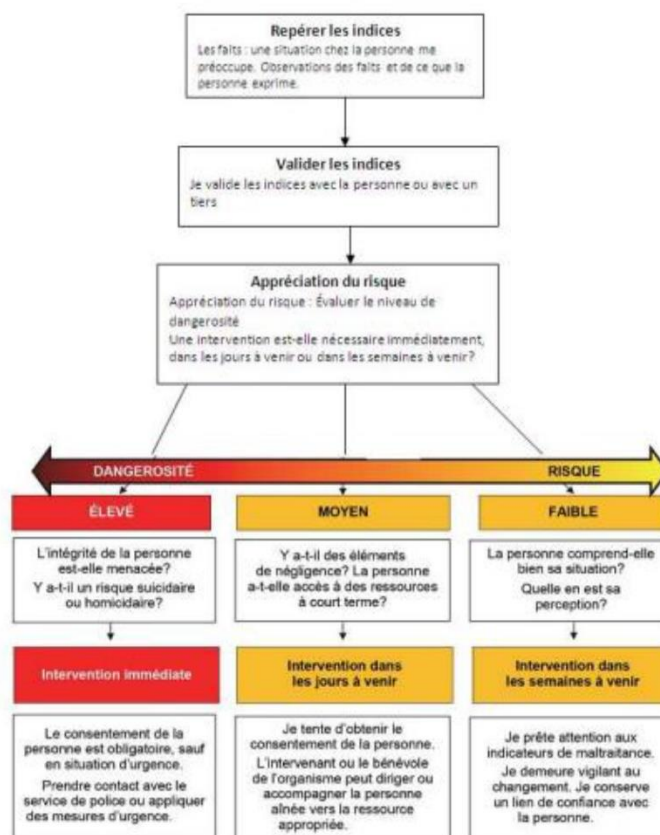
MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 37 de 53

A3- Logigramme en contexte de repérage

ANNEXE 3

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Logigramme en contexte de repérage



Gouvernement du Québec, « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées », 2^e éd. (2016), Figure 1 à la p. 89

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 38 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

A4-Facteurs associés au risque d'être victime de maltraitance ou de commettre de la maltraitance

(INSPQ- 11 juillet 2022 et Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2^e édition 2016))

Facteurs associés au risque d'être victime de maltraitance	
Individuels	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Âge avancé ➤ Sexe ou genre (femme) ➤ Ethnicité ➤ Faible revenu ➤ Faible niveau d'éducation ➤ Antécédents d'abus ou de violence ➤ Mauvais état de santé générale physique ou mentale ➤ Limitation ou dépendance fonctionnelle (ouïe, vue ou mobilité) ➤ Incapacités physiques ou troubles cognitifs.
Relationnels	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vivre seul ➤ Statut matrimonial ➤ Isolement social et faible réseau social ➤ Sentiment de ne pas être en sécurité avec les personnes de son entourage ➤ Relation de dépendance avec la personne maltraitante ➤ Partage du même domicile par la personne âgée et la personne maltraitante.
Sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stéréotypes, préjugés ou discrimination à l'égard des personnes âgées (âgisme) ➤ Normes sociales approuvant la violence.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 39 de 53

Facteurs associés au risque et vulnérabilité de commettre de la maltraitance	
Individuel	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problème de santé mentale et physique ➤ Consommation abusive de drogue ou d'alcool ➤ Dépendance financière envers la personne aînée ➤ Antécédents de violence familiale ➤ Problèmes personnels liés au travail, financiers, familiaux ➤ Isolement social ➤ Manque de soutien ➤ Relation d'aide imposée ➤ Manque de connaissances sur les diagnostics et sur les soins à fournir ➤ Stress et épuisement à l'égard de l'aide à apporter, sentiment de fardeau

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 40 de 53

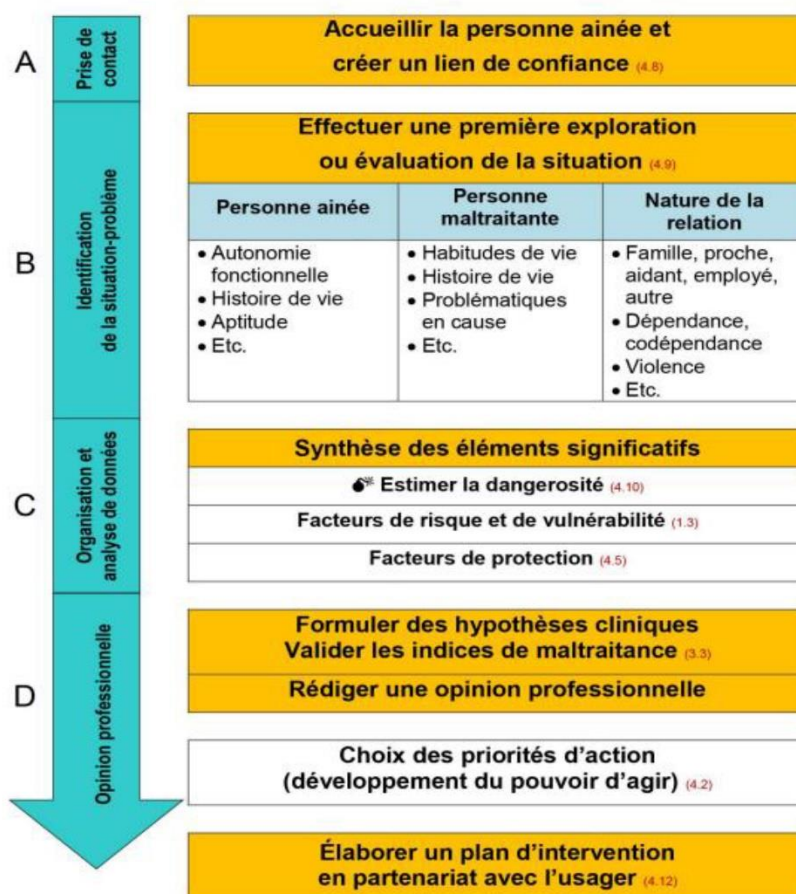
A5 - Grille d'évaluation clinique et d'analyse d'une situation de maltraitance (figure 4- guide référence- 2^e édition- 2016)

ANNEXE 5

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



Grille d'évaluation clinique et d'analyse d'une situation de maltraitance



MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 41 de 53
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	

A6 - Outils de détection et d'évaluation de la maltraitance envers les aînés

(INSPQ-Aider les professionnels de la santé et des services sociaux de première ligne à détecter la maltraitance envers les aînés- mai 2014)

Outils de détection et d'évaluation de la maltraitance envers les aînés

	Nom de l'outil Pays (année)	Méthode de collecte de l'information/ Source de l'information	Formes/type de maltraitance visées	Utilisateurs et milieu clinique
Outils de détection	CASE : Caregiver Abuse Scale Canada (1995)	8 questions autoadministré par le proche aidant	physique, psychologique, matérielle négligence	professionnels de la santé et des services sociaux
	EASI : Elder abuse suspicion Index Canada (2008)	5 questions adressées à l'aîné 1 question faisant appel au jugement clinique du médecin	physique, psychologique, sexuelle négligence	médecins cliniques ambulatoires
	HS-EAST : Hwaek Sengstock-Elder Abuse Screening Test États-Unis (1986)	15 questions par entretien ou autoadministré par l'aîné	physique, psychologique, négligence, exploitation financière violation des droits	professionnels de la santé et service sociaux services sociaux ou à domicile
	MCTS : Modified Conflict Tactics Scale États-Unis (2005)	10 items autoadministré par le proche aidant	physique, psychologique	utilisateurs et milieux non spécifiés
	VASS : Vulnerability to Abuse Screening Scale Australie (2002)	12 items autoadministré par l'aîné	physique, psychologique financière, comportements de contrôle	utilisateurs et milieux non spécifiés
Outils d'évaluation	EAI : Elder Abuse and Neglect Assessment Instrument États-Unis (1984)	41 questions entretien avec l'aîné	physique, sexuelle, négligence exploitation financière, abandon	infirmières ou médecins urgence ou clinique ambulatoire
	EDMA : Échelles de détection des comportements négligents et maltraitants Espagne (2004)	54 items observation et, au besoin, entretien avec l'aîné et son entourage	physique, psychologique, matérielle violence conjugale, négligence, auto-négligence	professionnels des services sociaux à domicile ou en contexte ambulatoire
	EPAS : Elder's Psychological Abuse Scale Taiwan (2006)	32 questions observation et entretien avec l'aîné et le proche aidant	psychologique et émotionnelle	professionnels des services sociaux à domicile ou en institution
	FVOW : Family Violence Against Older Women Scale États-Unis (2009)	29 items entretien	physique, sexuelle, émotionnelle, financière, coercition, négligence, violence conjugale	utilisateurs et milieux non spécifiés
	E-IOA : Expanded Indicators of Abuse Questionnaire Israël (2006)	23 items entretien avec l'aîné et le proche aidant	physique, psychologique, sexuelle matérielle, négligence	professionnels des services sociaux hôpitaux
	GMS : Geriatric Mistreatment Scale Mexique (2012)	22 questions entretien	physique, psychologique, sexuelle financière, négligence	professionnels de santé et des services sociaux à domicile
	IOA : Indicators of Abuse Canada (1998)	29 items entretien et observation	physique, psychologique, matérielle, négligence	professionnels de santé et des services sociaux à domicile
	OAPAM : Older Adult Psychological Abuse Measure États-Unis (2011)	18-31 items autoadministré par l'aîné	psychologique : isolement, menaces, intimidation, insensibilité, manque de respect, humiliation et reproches	utilisateurs et milieux non spécifiés
	QUALCARE : Quality of Care Scale États-Unis (1990)	54 items observation	physique, psychologique, exploitation financière, négligence violation des droits	infirmière à domicile
Outil d'évaluation des risques	SVS : Social Vulnerability Scale Australie (2011)	15 questions information sur la méthode de collecte non disponible	exploitation financière	utilisateurs et milieux non spécifiés


MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 42 de 53

A7- Formulaire de signalement d'une situation de maltraitance – Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et
amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité



GROUPE
SANTÉ
ARBEC

Signalement d'une situation de maltraitance au CPQS¹

Installation :

CHSLD Heather CHSLD des Moulins CHSLD Émile McDuff
 CHSLD Louise-Faubert CHSLD Marguerite-Rocheleau CHSLD Michèle-Bohec

Section 1 - Identification de la personne qui effectue le signalement

Nom : _____ Prénom : _____

Si employé, numéro d'employé : _____ Titre d'emploi : _____

Service ou unité : _____

Si Famille, spécifiez le lien : _____

Tiers : _____

Téléphone où l'on peut vous joindre : _____

Courriel : _____

**Section 2 - Identification de la personne victime de maltraitance
soupçonnée**

Nom : _____ Prénom : _____

DDN : _____ N° chambre : _____ Âge : _____

Sa capacité de demander ou d'obtenir de l'aide semble ou 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.

¹ CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
DMV-PO-007-A7-Signalement d'une situation de maltraitance au CPQS
Créé le 2023-06-02-MJD - Mise à jour : 2023-07-04-MJD

Page 1 de 6

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 43 de 53

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



Section 3 - Si la personne est inapte à consentir aux soins

Nom de son représentant : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone où l'on peut le joindre : _____

Fonction : Tuteur Curateur Mandataire

Personne habilitée à donner un consentement substitué aux soins en vertu de la Loi. Précisez le lien :

La divulgation auprès du représentant a été effectuée. Oui Non

Si non, pourquoi : _____

Section 4 - Critères de signalement

Est-ce que la personne présumée maltraitée est visée par un des critères de signalement obligatoire de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité? Répondre aux énoncés suivants.

Tout usager majeur qui est hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée Oui Non

Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial Oui Non

Toute personne majeure qui est en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué. Si oui, remplir la section 3. Oui Non

Toute personne majeure dont l'incapacité 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 Oui Non

Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés Oui Non

La personne présumée maltraitée a-t-elle subi 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 lui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse? Oui Non

Est-ce une personne 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? Oui Non

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 44 de 53

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et
amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité



Est-ce que la personne présumée maltraitée ou son représentant est informé du signalement? Oui Non

Justifiez :

Est-ce que la personne présumée maltraitée ou son représentant consent à ce que des actions visant à la protéger soient mises en place? Oui Non

Justifiez :

Section 5 - Identification de la ou des personnes soupçonnées d'infliger de la maltraitance

Employé

Nom : _____ Prénom : _____

N° d'employé : _____ Fonction : _____

Nom : _____ Prénom : _____

N° d'employé : _____ Fonction : _____

Nom : _____ Prénom : _____

N° d'employé : _____ Fonction : _____

Membre de la famille

Nom : _____ Prénom : _____

Lien avec le résident : _____

Antécédents de plainte ou mauvaise conduite dans le dossier d'employé?

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 45 de 53

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et
amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité



Section 6 - Description des événements qui ont conduit au dépôt du signalement

Décrivez, le plus précisément possible, les faits qui vous amènent à considérer qu'une personne vulnérable a subi de la maltraitance. Indiquer l'évènement, la date, le lieu et l'heure si connus ainsi que les témoins présents, s'il y a lieu.

Dernière conduite reprochée. Que s'est-il passé et comment est-ce arrivé?

Date : _____

Autres conduites reprochées ?

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 46 de 53

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et
amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité



Y a-t-il des personnes qui peuvent témoigner, qui étaient présentes?

Y avait-il une caméra de surveillance lors de l'événement? Oui Non

Si oui, a-t-elle été visionnée? Oui Non

Section 7 -Précisions sur la forme et le type de maltraitance soupçonnée

Forme(s)	Type(s)	Intention
<input type="checkbox"/> Violence <input type="checkbox"/> Négligence	<input type="checkbox"/> Psychologique <input type="checkbox"/> Physique <input type="checkbox"/> Sexuelle <input type="checkbox"/> Matérielle ou financière <input type="checkbox"/> Violation des droits <input type="checkbox"/> Organisationnelle <input type="checkbox"/> Âgisme	<input type="checkbox"/> Intentionnelle <input type="checkbox"/> Non intentionnelle

Processus de vérification des faits en cours au moment du signalement

Situation de maltraitance confirmée au moment du signalement

Section 8 - Mesures d'intervention et interventions mises en place

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 47 de 53

A7-FORMULAIRE

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et
amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute autre personne majeure en
situation de vulnérabilité



Section 9 - Mesures de soutien auprès de la personne victime de
maltraitance et ses proches

Formulaire complété par : _____

Date : _____

Ce formulaire doit être acheminé par courriel à la directrice des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de l'amélioration continue de la qualité ET à la directrice du CHSLD.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 48 de 53

A8 - Outil de dépistage : liste des indices en situations abusives (LISA)

ANNEXE 8

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



Outil de dépistage : Liste des indices en situations abusives (LISA)

Outil no 3 – Liste des indices de situations abusives (LISA)
Pour déterminer la présence ou l'absence de situation abusive

Ces indices de situation d'abus sont énumérés par ordre d'importance. À la suite d'une évaluation à domicile d'une durée d'environ 2 à 3 heures (ou tout autre échange intensif avec l'aïdant et la personne aidée), veuillez évaluer le degré de présence de ces indices, selon une échelle de 0 à 4 (comme décrite dans l'encadré). Ne laissez aucun espace libre et basez-vous sur votre opinion actuelle.

- ___ 1. L'AIDANT a des problèmes de comportement.
- ___ 2. L'AIDANT est peu disposé à assumer son rôle (il veut un placement ou veut tout abandonner).
- ___ 3. L'AIDANT fait sans cesse des reproches.
- ___ 4. L'AIDANT éprouve des difficultés émotionnelles et mentales/psychologiques.
- ___ 5. L'AIDANT est inexpérimenté (nouveau rôle d'aïdant).
- ___ 6. L'AIDANT a une faible compréhension de la condition de la personne aidée.
- ___ 7. L'AIDANT a un problème d'alcool ou de surmédication.
- ___ 8. L'AIDANT n'a pas une bonne relation avec la personne aidée.
- ___ 9. La personne aidée a des conflits conjugaux et familiaux.
- ___ 10. La personne aidée a déjà subi ou infligé des sévices.
- ___ 11. L'AIDANT est dépendant du point de vue financier.
- ___ 12. L'AIDANT a des attentes irréalistes.
- ___ 13. L'AIDANT a des conflits conjugaux et familiaux.
- ___ 14. La personne aidée n'a pas une bonne relation avec l'aïdant.
- ___ 15. La personne aidée n'a pas suffisamment de soutien social.
- ___ 16. La personne aidée est isolée socialement.
- ___ 17. La personne aidée est émotionnellement dépendante.
- ___ 18. La personne aidée a des problèmes financiers.
- ___ 19. La personne aidée est dépendante du point de vue financier.
- ___ 20. La personne aidée a des problèmes de comportement.
- ___ 21. La personne aidée éprouve des difficultés mentales/émotives (par exemple, des problèmes psychiatriques).
- ___ 22. La personne aidée a eu de mauvaises relations avec l'aïdant dans le passé.

___ **TOTAL**

ÉCHELLE
Étendue du problème

0 = inexistant
1 = léger
2 = moyen
3 = probablement
4 = ouïgrave
00 = sans objet
000 = ne sait pas

POINTAGE DE LA LISA
Pointages totaux :
a) Le nombre d'indices notés de 1 à 4 (excluant les notes de zéro écart de 0 à 22)
b) La somme des points pour tous les indices (écart de 0 à 88).
c) Le total des points pour les indices concernant seulement L'AIDANT (écart de 0 à 44).

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS
Les indices de situation d'abus sont énumérés par ordres d'importance. En général, les indices relatifs à L'AIDANT ont plus d'importance que ceux relatifs à la personne aidée, comme le suggère l'ordre de la liste. Cependant, c'est ensemble que ces indices signalent l'existence d'une situation abusive. Donc, plus il y a d'indices notés (0-22) et plus les sommes de tous les indices (0-88) et des indices relatifs à L'AIDANT (0-44) seront élevées, plus on aura la certitude que des sévices sont infligés.

La moyenne des pointages pour tous les indices (0-88) d'un groupe d'aïdants diagnostiqués comme abusifs était approximativement de 16. En comparaison, celle d'un groupe non abusif était environ de 4.

Chaque indice noté entre 1 et 4 devrait être exploré cliniquement, quoique chaque indice ne démontre pas à lui seul qu'il y a sévices.

Transcrit de Reis, M. et D. Nahmiash (1998) *Les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 43.

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 49 de 53

Ag - Aide-mémoire- soutien à la vérification des faits des signalements des situations de maltraitance présumée ou confirmée

AIDE-MÉMOIRE Soutien à la vérification des faits des signalements des situations de maltraitance présumée ou confirmée

Cet outil est désigné pour aider les directions, suite au signalement effectué au CLPQS, afin d'assurer que la vérification des faits est en conformité avec les procédures décrites dans la politique de l'établissement (voir Politique - 8.5.1) Elle peut être utilisée pour la planification des démarches à prévoir, ainsi que pour guider la documentation au dossier de la situation de maltraitance présumée ou confirmée.

Assurer la sécurité et le bien-être physique et psychologique immédiat de l'usager et de toute autre personne concernée incluant tout autre usager, résident, proche, témoin, intervenant, etc.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Rencontrer la personne présumée maltraitée pour établir sa perception de faits et ses besoins.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Si applicable, informer la sécurité et travailler avec eux au besoin si des mesures doivent être prises pour assurer la sécurité des usagers.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Si applicable, informer le service des archives et déterminer avec lui si des mesures doivent être prises pour protéger la confidentialité des dossiers des usagers.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Si la cueillette des faits implique des intervenants d'autres entités que le CIUSSS, s'assurer de faire signer des consentements pour assurer le partage d'informations.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Rencontrer toute autre personne impliquée pour établir leurs perceptions des faits et leurs besoins.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Impliquer et aviser l'équipe interdisciplinaire pour établir le plan de soins et de suivi, selon les besoins.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Assurer que toutes les interventions bio-psycho-sociales requises pour confirmer ou infirmer la présence de la maltraitance sont effectuées selon les délais prescrits (prélèvement, body check, évaluation par une autre expertise interne ou externe).	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance, des recours et des mécanismes de supports disponibles (Ligne aide abus aînés (LAAA), travailleur social, possibilités de signalement ou plainte au CLPQS, corps policier etc.) durant le processus de vérification des faits.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Analyser l'ensemble des indices, des informations et des documents recueillis de différentes sources, pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont reliées à la maltraitance;	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Documenter en profondeur la situation et tout intervention et suivi effectués, les résultats de ces dernières, ainsi que les évaluations, interventions et suivis prévus.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223-1), assurer la divulgation et contacter la DQIEPE afin qu'elle fasse une déclaration à la DARSSS (nos assureurs) et afin qu'elle vous soutienne dans toutes les démarches et la revue d'événements, au besoin.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A
Contacteur l'équipe des affaires juridiques lors d'enjeux légaux et risques médiatiques.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> N/A

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 50 de 53

A10 - Exemples de sanctions pouvant être appliquées par l'organisation devant un constat de maltraitance

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE

Employés

Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.

Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Mesures disciplinaires : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE (SUITE)

Sages-femmes

Mesures disciplinaires : réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus dans le contrat ou résiliation de ce contrat.

Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres

Mesures disciplinaires : congédiement, non-rengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.

RI/RTF

Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière.

RPA

Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité.

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

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 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'autrui¹⁶.

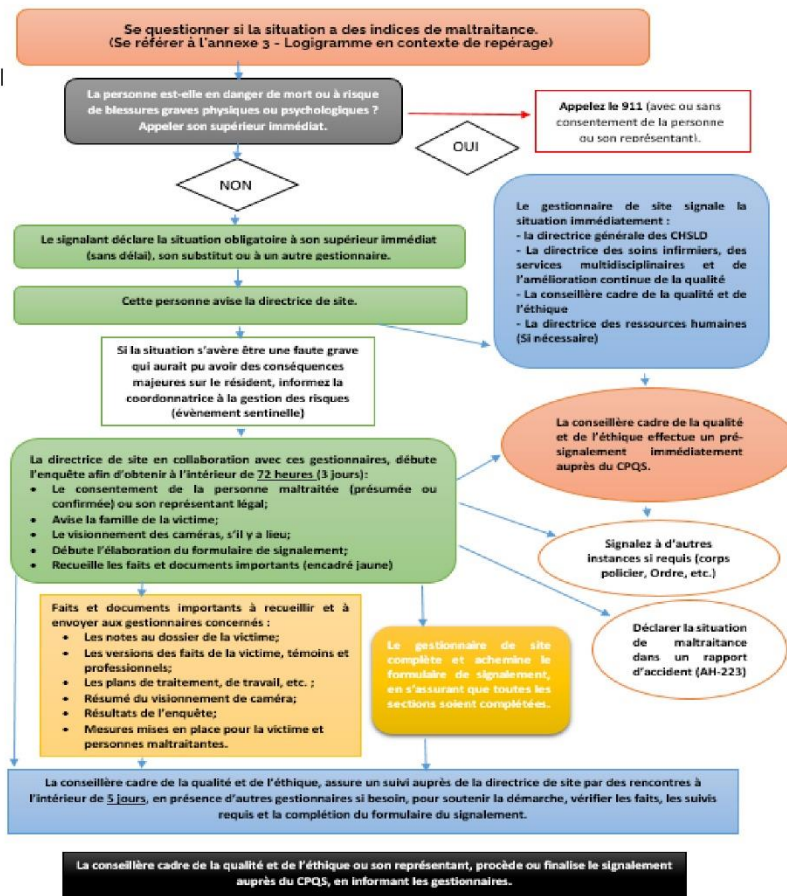
A11 – Cheminement d'une déclaration de situation de maltraitance provenant de toute personne œuvrant au sein des établissements

ANNEXE 11

Direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et amélioration continue de la qualité
DMV-PO-007-Politique de la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



Cheminement d'une déclaration de situation de maltraitance



MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 52 de 53

A12 - Plan de formation sur la lutte contre la maltraitance envers la personne âgée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Planification de la formation sur la lutte pour contrer la maltraitance

Titre d'emploi ciblés	Date de début	Date de fin	Titre de formation-durée	Cible d'employés formés
Directeurs et gestionnaires de site	1er janvier	31 janvier	Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD (60 m) - ENA-partenaire Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (1h30m)- ENA-partenaire Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (40 m) - ENA-partenaire	100%
Infirmières et professionnels	1er avril	30 avril	Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (1h30m)- ENA-partenaire Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (40 m) - ENA-partenaire Pour TS seulement: Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (30 m) - ENA-partenaire	100%
Préposés aux bénéficiaires et infirmières auxiliaires	1er mai	30 mai	Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (1h30m)- ENA-partenaire Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (40 m) - ENA-partenaire	90%
Services auxiliaires et administratifs	1er juin	30 juin	Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (1h30m)- ENA-partenaire Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (40 m) - ENA-partenaire	90%
Résidents, proches aidants et bénévoles	semaine du 10 au 17 juin		Capsules vidéo: Qu'est-ce que la maltraitance des personnes âgées? (5m) Quels sont les types de maltraitance envers les personnes âgées? (9m30) Favoriser la bientraitance lors d'interventions auprès des personnes âgées (8m)	

MDV-PO-007 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2018-06-21	2023-07-19	2023-07-19	Page 53 de 53