

---

# *Votre bulletin administratif*

---

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

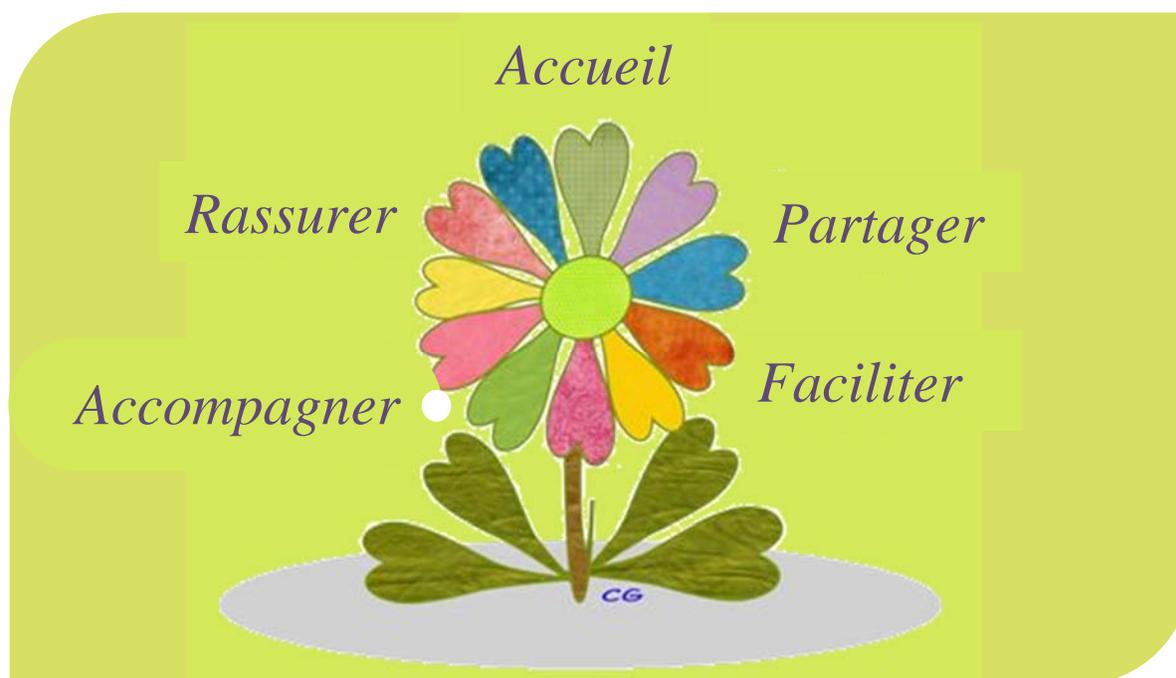
Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel qui dispensent ou non des soins de santé et de services sociaux auprès des résidentes et des résidents, les stagiaires, les bénévoles

*ET*

aux personnes hébergées qui reçoivent ces mêmes services

*ET*

aux familles et aux proches.



## OBJECTIFS

- Assurer à toutes les résidentes et à tous les résidents le droit au respect de son intégrité physique et psychologique
- Assurer un milieu de vie exempt de maltraitance
- Implanter une démarche de bientraitance

## PRINCIPE DIRECTEUR

La personne hébergée doit recevoir les services que requiert son état dans un environnement où elle est à l'abri de toute forme d'abus ou de négligence, lui assurant la protection, la sécurité et la qualité des soins et des services adaptés à sa condition.

« 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 âgée » (1).

(1) Ministère de la famille, Secrétariat aux aînés. 2017. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.

### Personne en situation de vulnérabilité

Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

### 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.

## PROCÉDURE

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 hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement.

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

**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.

**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.

**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.

## Modèle de gestion des situations de maltraitance

- ⇒ Identification des situations potentielles de maltraitance (repérage, détection et dépistage)
- ⇒ Signalement obligatoire s'il y a motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance
- ⇒ Vérification des faits s'il y a eu maltraitance et identification des actions et le suivi
- ⇒ Évaluation des besoins et des capacités de la personne aux plans médical, fonctionnel et psychosocial
- ⇒ Actions et suivi de la situation de maltraitance (actions prises, diminution des risques, sanctions)

Négligence

Violence

Abus financiers

Âgisme

Procédures

Atteinte aux droits

# SIGNALEMENT OBLIGATOIRE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

## Personne qui doit effectuer un signalement obligatoire

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux  
Tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26)

**ATTENTION!** Le consentement de la personne hébergée est toujours recherché, bien qu'il ne soit pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire.

## Population visée et conditions requises

### Population visée

Toute personne hébergée dans un CHSLD  
Toute personne qui est protégée par un régime de protection

### Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne a subi un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui porte atteinte, de façon sérieuse, à son intégrité physique ou psychologique.

Si le signalement, tel qu'il est présenté, implique un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui inspire un sentiment d'urgence :  
Il faut considérer la nécessité de prendre contact avec les services d'urgence avant d'entreprendre d'autres actions.

## La personne reçoit des services de la part de l'établissement

### Signalement obligatoire au CLPQS

Le représentant légal doit également être informé de ce signalement.

### Signalement obligatoire à la police

Lorsque le représentant légal est connu, il doit également être informé de ce signalement.

## La personne qui ne reçoit pas de services de la part de l'établissement

Toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique de l'établissement, formule une plainte à un intervenant désigné.

Toute autre personne signale à l'intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité et qui n'est pas visée par l'application de la politique de l'établissement.