Titre		
Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité		
Type de document	**Codification**	**Version**
Politique	**01.20.0001**	2.0
Direction	**Adopté par**	
Direction Général	**Comité de direction**	
Destinataire	**Date d'émission**	**Soumis au MSSS**
Tous le personnel, les membres de famille, les bénévoles et les usagers	**Août 2021**	**02/10/2023**
Dernière révision	**Prochaine révision planifiée**	
02/10/2023	**02/10/2027**	

Table des matières

Préambule 5
But de la politique 5
Confidentialité 5
Rôles et responsabilités 6
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) 6
La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) : 6
Direction générale (ou la personne qu'elle désigne) 7
Direction de la qualité et de la satisfaction de la clientèle 7
Direction des soins infirmiers et des services à la clientèle 8
Direction des ressources humaines 8
L'ensemble des gestionnaires 8
Syndicat local 8
Personnes visées par la politique 9
TOUTES personnes touchées par cette politique doivent : 9
Définitions 9
Maltraitance 9
Personne en situation de vulnérabilité 9
Personne œuvrant pour l'organisation 9
Prestataires de services de santé et de services sociaux 10
Formes de maltraitance 10
Violence 10

Négligence 10
L'intention de la personne 10
Intentionnelle 10
Non intentionnelle 10
Types de maltraitance : réf. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées - Professionnels de la santé - MSSS 11
Maltraitance psychologique 11
Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique 11
Maltraitance physique 11
Maltraitance sexuelle 12
Maltraitance matérielle ou financière 12
Maltraitance organisationnelle 13
Âgisme 13
Violation des droits 14
Champ d'application 14
Signalement obligatoire 14
Signalement volontaire 15
Inscription au dossier du résident et divulgation 15
Plainte ou signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services 15
Suivi du signalement ou de la plainte 16
Délais 16
Assistance 17
Recours en cas d'insatisfaction 17
Prévention, sensibilisation et formation 17
Sanctions 18
Sanctions pénales 19
Types d'infraction passibles d'amendes pénales 19
Demande d'application de sanctions pénales 21
Sanctions administratives et disciplinaire 22

Représailles 23
Plainte non-fondée, fausse ou trompeuse 24
Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC) 24
Qu'est-ce qu'un PIC ? 24
Qui coordonne le PIC ? 25
A qui s'applique le PIC ? 25
Qui contacter pour plus d'information sur le PIC ? 25
Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance 25
Responsable de l'application de la procédure 26
Révision de la politique 26
Diffusion 26
Références bibliographiques 27
Annexe A 29
Coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal 29
Annexe B 30
Personne responsable de la mise en œuvre de la politique et coordonnées 30
Zara Pilian, directrice générale 30
Annexe C 31
Coordonnées des groupes de soutien pouvant aider à formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services 31
Comité des usagers du C.H.S.L.D. Château Westmount 31
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) - Île de Montréal 31
Protecteur du citoyen 32
Annexe D 33
Procédure de signalement anonyme d'une situation de maltraitance pour les employés 33
Annexe E 35
Procédure de signalement 35
Annexe F 36

Processus d'enquête 36
Annexe G 39
Mesures de soutient 39
Annexe H 40
Aide-Mémoire 40
Annexe I 42
La bientraitance 42

Titre :

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité

Préambule

Conformément à la **Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**, la présente politique vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés au CHSLD Château Westmount et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Cette politique répond à une **Pratique Organisationnelle Requise (POR)** pour la norme **1.2.19 du Manuel du programme Qmemtum – Soins de longue durée d'Agrément Canada.**

But de la politique

Cette politique a notamment pour objectifs:

- D'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux au CHSLD Château Westmount;
- De mettre en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- De faciliter le signalement des situations de maltraitance au CHSLD Château Westmount;
- De lutter contre la maltraitance;
- De soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

Confidentialité

Toute démarche entreprise en vertu de la présente politique demeure confidentielle à l'exception des démarches et renseignements qui sont nécessaires au traitement d'une plainte ou d'un signalement, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition d'une mesure appropriée, y compris une mesure disciplinaire ou administrative si un employé est impliqué[1].

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services prendra toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements

[1] Article 3, paragraphe 7 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. [2] [3]

Rôles et responsabilités

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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[4]

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) :

Développement de la politique :

- Faire adopter par le comité de direction la politique de l'établissement dans les délais prévus par la loi.

Prévention, sensibilisation et formation :

- Développer et appliquer un plan de sensibilisation ou de formation par rapport à la maltraitance, lequel plan s'adressera à toute personne œuvrant pour l'établissement.

Signalement :

- Assurer que les procédures pour la collecte d'information au sujet des signalements et de références aux instances concernées soient claires et connues par toutes les personnes qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans l'établissement.
- Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les signalants.

Diffusion :

- Développer un plan de diffusion.
- Veiller à ce que l'établissement, dans les installations qu'il maintient, respecte son devoir d'afficher la politique à la vue du public et qu'il la publie dans son site internet. Veiller également à ce que l'établissement, par tout autre moyen qu'il détermine, fasse

[2] Article 3, paragraphe 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance
[3] Article 22.1 de la Loi
[4] Article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

connaître sa politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domiciles, et aux membres significatifs de leur famille.

Révision de la politique :

- Réviser la politique de l'établissement aux cinq (5) ans.
- Faire les modifications pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et pour améliorer les procédures et les pratiques.

Direction générale (ou la personne qu'elle désigne)

- S'assure que les gestionnaires prennent toutes les mesures visant à prévenir la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux au CHSLD Château Westmount ;
- Facilite le signalement des cas de maltraitance au CHSLD Château Westmount ;
- Soutien les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne ;
- S'assure de faire connaître cette politique à toute personne œuvrant au CHSLD Château Westmount, aux résidents et aux visiteurs ;
- S'assure que la présente politique soit affichée dans les installations et publiée sur le site Internet ;
- S'engage à promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de mettre fin à tous cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Direction de la qualité et de la satisfaction de la clientèle

- S'assure que toutes les situations potentielles ou avérées de maltraitance aient été déclarées aux autorités concernées ;
- Assure, suite à une plainte ou signalement de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, que le suivi approprié ainsi que les délais d'actualisation indiqués, inscrits dans ses conclusions, soit les recommandations, les mesures identifiées ou autres, soient respectés ;
- Maintien à jour le registre des déclarations de situation de maltraitance ;
- Met en œuvre des activités de sensibilisation, d'information ou de formation visant à prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, au moins une fois par année ;

- Effectue la mise à jour, la distribution et la promotion du dépliant portant sur la politique de lutte contre la maltraitance.

Direction des soins infirmiers et des services à la clientèle

- Procède aux enquêtes et transmet aux instances concernées les résultats de l'enquête et les recommandations ;
- Met en place les mécanismes nécessaires pour éviter qu'une situation de maltraitance ne se produise ;
- Assure une vigie constante sur les risques de maltraitance envers les résidents.

Direction des ressources humaines

- S'assure que les activités d'accueil des nouveaux employés et d'appréciation de la contribution reposent sur les principes directeurs de la présente politique ;
- S'assure de la collaboration des instances syndicales ;
- Collabore à l'enquête concernant un signalement ou une plainte impliquant une personne œuvrant pour l'organisation ;
- Soutien les gestionnaires dans la recherche de moyens pour gérer les cas de maltraitance et applique les mesures disciplinaires ou correctives, le cas échéant.

L'ensemble des gestionnaires

- S'assurent de l'application et de respect de cette politique ;
- Déploient toutes les mesures visant à prévenir la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux au CHSLD Château Westmount ;
- Soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne ;
- Assurer un suivi des mesures correctives mises en place.

Syndicat local

- Informe et soutien ses membres relativement à cette politique;
- Incite ses membres à respecter cette politique.

Personnes visées par la politique

- Interviennent dès qu'elles ont 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 en signalant directement et sans délai ce cas ;
- S'engagent à respecter la confidentialité des démarches entreprises en vertu de la présente politique.

TOUTES personnes touchées par cette politique doivent :

- Donner suite à la demande du commissaire aux plaintes et à la qualité des services lors d'une convocation pour l'obtention de renseignements jugés utiles pour l'examen d'une plainte ou signalement ;
- Fournir tout renseignement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services jugé utile à l'examen d'une plainte ou signalement.

Définitions

Maltraitance

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne[5].

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[6] .

Personne œuvrant pour l'organisation

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.[7].

[5] Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance
[6] Article 2, paragraphe 4 de la Loi 6.3 visant à lutter contre la maltraitance
[7] Article 2, paragraphe 5 de la Loi 6.3 visant à lutter contre la maltraitance

Prestataires de services de santé et de services sociaux

Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type 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.

Formes de maltraitance

La **maltraitance peut prendre deux formes, soient :**

Violence

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

Négligence

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

L'intention de la personne

Intentionnelle

La personne maltraitante veut causer du tort à la personne ainée.

Non intentionnelle

La personne maltraitante ne veut pas causer du tort à la personne ainée.

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

Types de maltraitance : réf. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées - Professionnels de la santé - MSSS

Maltraitance psychologique

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique	
VIOLENCE : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.	**NÉGLIGENCE :** Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.
Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.	
Attention : La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible : - Accompagne souvent les autres types de maltraitance. - Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.	

Maltraitance physique

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

Maltraitance sexuelle

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle.	
VIOLENCE : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.	**NÉGLIGENCE :** Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.
Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes aînées, 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 aînée 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 aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.	

Maltraitance matérielle ou financière

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

Maltraitance organisationnelle

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

Âgisme

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

Violation des droits

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

Champ d'application

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant pour l'organisation, que ce soit un cadre, un employé syndiqué ou non syndiqué, un médecin, un employé contractuel, un stagiaire, un étudiant, un consultant ou toute personne œuvrant à titre de bénévole.

Signalement obligatoire

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai. (Ref. : Article 21, de la Loi 6.3) auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement public du territoire concerné.

L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas. (Réf.: Article 21 de la Loi)
Les personnes qui ne sont pas soumises au signalement obligatoire sont tout de même fortement encouragées à signaler toutes situations de maltraitance auprès du

commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement public du territoire, le **CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île de Montréal.** Si cette personne y reçoit des services.
Si la personne ne reçoit pas de services de l'établissement, le signalement doit être effectué auprès de la **LAMMA**. Les services de police ne sont à contacter qu'en cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves.

Les coordonnées de contact sont disponibles à l'annexe A.

Signalement volontaire

Les employés non-professionnels (personnes qui ne sont pas soumises au signalement obligatoires) peuvent tout de même faire un signalement directement au CLPQS s'ils le souhaitent.

Inscription au dossier du résident et divulgation

Toute déclaration doit être inscrite dans le dossier du résident par le professionnel impliqué ou par un membre de l'équipe de direction du C.H.S.L.D. Château Westmount.

La note doit clairement identifier la situation et les actions posées incluant le processus de déclaration au commissaire aux plaintes et à la qualité de services.

Le résident ou son représentant doit absolument être avisé de la déclaration tout en respectant la confidentialité du déclarant.

Plainte ou signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Toute personne qui croit être **victime de maltraitance** peut formuler une plainte ou signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

De même, toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, peut signaler au commissaire aux plaintes et à la qualité des services un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux.

Suivi du signalement ou de la plainte

Après examen du signalement ou de la plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ce dernier donnera **le suivi approprié à ce signalement ou à cette plainte**[8].

Délais

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services devra évaluer la plainte ou signalement, selon les délais prévus. Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation. Dans certains cas, l'intervention devra être immédiate.

Lorsque la direction du CHSLD Château Westmount est informée d'une situation de maltraitance par une personne tierce que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS), celle-ci s'assure que l'information soit transmise aux CLPQS dans un délai d'un (1) jour ouvrable.

[8] Article 3, paragraphe 8 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Assistance

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit informer le résident de la possibilité d'obtenir l'assistance ou l'accompagnement pour la formulation de sa plainte ou signalement ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Notamment :

- Par toute personne de son choix : parent, ami ou autre ;
- Comité des usagers du CHSLD Château Westmount ;
- CAAP–Île de Montréal.

Recours en cas d'insatisfaction

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 ou un grief selon les dispositions prévues par la loi, les conventions ou les procédures de l'établissement[9].

Prévention, sensibilisation et formation

Au moins une fois l'an, la direction de la qualité et de la satisfaction de la clientèle**, en collaboration avec le comité des usagers**, organise des activités de sensibilisation et d'information destinées à la clientèle et aux membres de famille, visant à prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité et à faire connaître cette politique.

Au moins une fois l'an, la direction des ressources humaines, en collaboration avec la direction de la qualité et de la satisfaction de la clientèle organise des activités de sensibilisation, d'information ou de formation destinées aux employés, bénévoles, ou médecins visant à prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services au sein de l'établissement.

Pour tous les nouveaux employés, bénévoles ou médecins qui joignent l'établissement, des capsules de formations sur la maltraitance sont incluses dans leur programme d'intégration. La direction des ressources humaines s'assure de la complétion de ses activités auprès des nouveaux intervenants.

[9] Extrait du texte de la Politique du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Activités de sensibilisation et d'information réalisées dans l'établissement :

- Affiches et dépliants sur toutes les unités, dans l'espace accueil ;
- Dépliants dans la pochette d'accueil pour les nouveaux résidents ;
- Formation assurée à tout le personnel de l'établissement et au nouvelle embauche ;
- Capsule bientraitance deux (2) fois par an.

Activités de formation développées pour que les personnes œuvrant dans l'établissement développent des connaissances et des compétences liées à la lutte contre la maltraitance :

Formations disponibles sur l'ENA

- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité
- Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Formation accréditée pour travailleurs de la santé assurée en anglais dans l'établissement

- Agir contre la maltraitance

Formations disponibles sur l'ENA pour les gestionnaires, en sus :

- Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en C.H.S.L.D.
- Supervision et soutien cliniques dans la gestion des situations de maltraitance

Cible de nombre d'intervenants formé.

- Dans la mesure du possible, 100% des employés, bénévoles et médecins doivent recevoir la formation durant l'année.

Sanctions

Toute personne soumise à la présente politique qui commet un acte de maltraitance ou autrement commet une infraction au sens de la Loi est passible de sanctions administratives et disciplinaires de même que de sanctions pénales ou criminelles, selon la situation et la gravité de l'acte ou l'omission.

Dans le cas où la personne présumée responsable d'une maltraitance œuvre pour l'organisation, **le CHSLD Château Westmount peut prendre toute mesure administrative intérimaire avant ou pendant l'enquête** relative à un signalement ou une plainte pour maltraitance (par ex : suspension administrative, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.).

Au terme de l'enquête, lorsque le CHSLD Château Westmount estime qu'il y a lieu d'imposer une sanction, celle-ci peut être de nature disciplinaire, administrative ou une combinaison des deux. La sanction variera en fonction de la gravité du comportement prohibé et autres circonstances pertinentes et celle-ci peut aller jusqu'au congédiement. La prise d'une sanction administrative ou disciplinaire n'empêche pas la dénonciation au niveau pénal, criminel ou d'un ordre professionnel.

Les renseignements sont consignés au dossier de la personne œuvrant pour l'organisation lorsque l'enquête démontre que le signalement est fondé et que des mesures appropriées sont prises.

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE	
Employés (incluant les stagiaires)	Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
Bénévole	Mesures disciplinaires : Résiliation de son contrat
Gestionnaires	Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.
Membre d'un ordre	Un ordre professionnel peut 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 professionnels

Sanctions pénales

Types d'infraction passibles d'amendes pénales

Pour défaut d'effectuer un signalement obligatoire

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui n'effectue pas un signalement obligatoire sans délai

commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 $ à 25 000 $. En cas de récidive, ces montants sont portés au double [10].

Pour un acte de maltraitance[11]

Commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 $ à 125 000 $, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 10 000 $ à 250 000 $, dans les autres cas:

1° quiconque commet un acte de maltraitance envers un usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ou le résident d'une résidence privée pour aînés, sur les lieux d'une telle installation, ressource ou résidence;

2° un établissement, le responsable ou l'exploitant d'une ressource ou d'une résidence ou le membre de leur personnel qui commet un acte de maltraitance envers un usager ou un résident visé au paragraphe 1°, alors que cet usager ou ce résident se trouve, sous la responsabilité de l'établissement, du responsable ou de l'exploitant, selon le cas, à l'extérieur des lieux visés au paragraphe 1°;

3° une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.

En cas de récidive, les montants des amendes sont portés au double.

Pour entrave au travail d'un inspecteur ou enquêteur

Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur, notamment en le trompant par réticence ou par fausse déclaration ou dans le cas d'un inspecteur, en refusant de lui fournir un document ou un fichier qu'il peut exiger en vertu de la présente loi, commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 $ à 50 000 $, dans le cas d'une personne physique, ou d'une amende de 15 000 $ à 150 000 $, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

[10] Article 21 de la Loi
[11] Article 21.1 de la Loi

Pour représailles

Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la Loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une amende de 2 000 $ à 20 000 $, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 $ à 250 000 $, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

Demande d'application de sanctions pénales

Type de situations peuvent amener une personne à déposer une demande de sanctions pénales

- La personne estime être une personne maltraitée;
- La personne estime qu'une personne majeure qui reçoit des services de santé ou des soins est maltraitée;
- La personne croit qu'une personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux n'a pas fait un signalement obligatoire en lien avec la maltraitance;
- La personne vit des menaces ou de l'intimidation par rapport à une situation de maltraitance qu'elle a dénoncé ou qu'elle souhaite dénoncer.

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 usager majeur hébergé dans l'établissement
- Le lieu visé par la plainte ou signalement doit être bien identifié et se trouver au Québec;
- La demande doit concerner 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, vous pouvez joindre les responsables par téléphone ou transmettre le Formulaire de demande d'une sanction pénale en lien avec la maltraitance par courriel (maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca) ou par la poste.:

- Joindre les responsables par téléphone, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
- Envoyer une demande par la poste à la Direction de l'inspection et des enquêtes du ministère de la Santé et des Services sociaux, 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200, Québec (Québec) G2E 6J5
- Pour obtenir de l'aide à compléter la demande, appeler au 1 877 416-8222

(Source : Demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité)

Sanctions administratives et disciplinaire

Selon la politique des mesures disciplinaires de l'établissement qui est mise en application dans le respect des dispositions prévues, dans les règles, les politiques, la conventions collective et les lois applicables au Château Westmount, tout employé, à la suite d'un signalement ou d'une plainte sera rencontré après enquête et des sanctions administratives ou disciplinaires appliquées en référence aux tableaux ci-dessous.

À noter que Cette liste n'est pas exhaustive et le niveau de gravité est indiqué àtitre indicatif et pourrait varier compte tenu des circonstances

<table>
<tr><td>Infractions sérieuses</td><td>Avertissement Verbal</td><td>Avis écrit</td><td>1 à 5 jours de suspension</td><td>Bilan et suspension finale de 1 à 2 semaines</td><td>Congédiement</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td>Infractions graves</td><td>1 à 5 jours de suspension</td><td colspan="3">Bilan et suspension finale de 1 à 4 semaines</td><td>Congédiement</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Infractions très graves</td><td colspan="4"></td><td>Congédiement</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Ou</td><td colspan="4">Bilan et suspension finale de 1 à 4 semaines</td></tr>
<tr><td colspan="4">Congédiement immédiat</td></tr>
</table>

	Nature de l'infraction	Sérieuse	Grave	Très grave
1.	**Présence au travail**			
1.1	S'absenter sans autorisation ou sans raison valable	X		
1.2	Quitter le travail sans autorisation		X	
1.3	Arriver en retard	X		
1.4	Ne pas respecter les règles de tenue vestimentaire	X		
1.5	Voler du temps ou faire une fausse déclaration sur sa prestation de travail	X	X	
1.6	Omettre de donner ses disponibilités obligatoires ou de les respecter	X		
2.	**Exécution du travail**			
2.1	Insubordination		X	X
2.2	Enfreindre règles, règlements, procédures, directives ou politiques	X	X	X
2.3	Faire preuve de négligence	X	X	X
3.	**Santé et sécurité**			
3.1	Fumer dans les endroits interdits	X		
3.2	Détenir des drogues sur dans les locaux du CHSLD		X	X
3.3	Consommer, distribuer ou vendre de l'alcool ou des drogues au Château Westmount			X
3.4	Être sous l'influence de l'alcool ou de drogues au Château durant son quart de travail, avant et après.		X	X
3.5	Négliger de porter l'équipement de sécurité	X	X	
3.6	Enfreindre une pratique ou un règlement de sécurité	X	X	
3.7	Enfreindre une procédure de sécurité à haut risque		X	X
4	**Conduite relative aux personnes**			
4.1	Utiliser la violence physique			X
4.2	Utiliser un langage abusif, grossier ou injurieux envers toute personne		X	
4.3	Menacer, intimider ou commettre une agression à l'encontre d'une personne (collègue ou résidant), maltraitance			X
5	**Conduite relative à l'entreprise CHSLD Château Westmount**			
5.1	Altérer l'intégrité de l'immeuble et ses biens meubles			X
5.2	Distribuer des affiches ou des écrits diffamatoires	X	X	
5.3	Utiliser des documents du Château de façon à en tirer des avantages personnels ou professionnels ou de nuire au Château Westmount			X
5.4	Commettre ou participer à un vol ou à une tentative de vol			Congédiement
5.5	Ne pas respecter le code d'éthique de l'employeur	X	X	

Représailles

Aucune mesure de représailles n'est permise ou aucune sanction ne sera imposée contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement, ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Ainsi, le CHSLD Château Westmount ne tolère aucune forme d'intimidation ou de vengeance à l'endroit d'un résident ou d'un employé, gestionnaire, dirigeant, stagiaire ou bénévole qui a formulé un signalement ou une plainte en vertu de la présente politique. Les personnes qui se livrent à de telles mesures sont passibles de sanctions pouvant aller jusqu'au congédiement.

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

Sont présumées être des mesures de représailles : la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou la mutation d'une personne œuvrant pour l'organisation ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Sont également présumés être des mesures de représailles, le transfert d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident.

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

Plainte non-fondée, fausse ou trompeuse

Toutefois, toute plainte ou signalement fausse ou trompeuse ou faite dans le but de causer un préjudice à autrui pourra faire l'objet de mesures disciplinaires sévères pouvant aller jusqu'au congédiement.

De même, le fait de refuser ou de négliger de se soumettre aux mesures correctives ou de collaborer à l'enquête peut constituer, en soi, une violation de la présente politique et donner ouverture à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Processus d'intervention concerté concernant la maltraitance (PIC)

Qu'est-ce qu'un PIC ?

Un PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par les ministères et organismes gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance nécessitant de la concertation et des partenariats officiels avec les organisations exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (le Curateur public, l'Autorité des

marchés financiers, les corps policiers, etc., notamment dans les cas où la maltraitance est de nature criminelle ou pénale).

Qui coordonne le PIC ?

Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, qui sont établis dans les établissements publics du RSSS, coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC.

A qui s'applique le PIC ?

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

Qui contacter pour plus d'information sur le PIC ?

Le CHSLD Château Westmount doit se référer à la LAMAA.

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

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) est une ligne téléphonique provinciale d'écoute, de référence et d'accompagnement spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité.

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
tel : 1-888-489-2287
tel : 514-489-2287
https://lignematraitance.ca/fr

La LAMAA a pour fonction de :

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien concernant la maltraitance ;
- Offrir une écoute active ;
- Évaluer une situation et son niveau de risque ;

- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles ;
- Référer une personne vers les intervenant appropriés, dont le CLPQS ou un intervenant désigné ;
- Effectuer un suivi, avec le consentement de la personne, pour l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Responsable de l'application de la procédure

La direction générale de l'établissement voit à la mise en œuvre de la politique et à l'application de celle-ci.

Le nom de la personne responsable et ses coordonnées sont disponibles à l'annexe B et sur le site internet du C.H.S.L.D. Château Westmount.

Révision de la politique

Le présent document est révisé aux quatre ans, ou lorsqu'il y a un changement légal ou administratif impactant la présente politique. La politique doit être révisée et soumise par l'établissement 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[12].

Lors de la révision, et avant son adoption, la politique révisée est soumise au comité des usagers et au comité de direction pour recueillir leurs commentaires et/ou suggestions.

Une copie des procès-verbaux des réunions de ces comités est gardée comme preuve de la consultation à la direction générale.

Toutes modifications à la présente politique ou aux procédures inhérentes doivent être soumises, 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[13].

Diffusion

[12] Article 7 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance
[13] Article 4.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance

Le **CHSLD Château Westmount** s'engage à faire connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille de ces résidents et aux personnes œuvrant pour l'établissement.

La présente politique doit être publiée sur le site Internet du CHSLD Château Westmount. La politique doit être affichée à la vue pour consultation par les résidents où leur famille dans un espace commun.

Une copie papier doit être disponible aux résidents ou aux membres de famille qui en font la demande.

Références bibliographiques

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027

Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

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. © Gouvernement du Québec, 2020

LRLQ, chapitre L-6.3, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, *guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques / procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées en CHSLD, Février 2016, 86 pages*

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, *modèle de gestion des situations de maltraitance envers les personnes aînées, 3ième édition, 2019, 2 pages*

Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des services sociaux, *plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027,* ISBN 978-2-550-92036-6, 2022, 128 pages

Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des services sociaux, *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, ISBN 978-2-550-87303-7, novembre 2020, 52 pages

Titre :

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité

CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean, *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, N° PO-PS-SMult.033, Juin 2021, 54 pages

Annexe A

Coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Adresse postale :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
Hôpital général Juif
3755, chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Pavillon A, local A- 440
Montréal (Québec) H3T 1E2

Courriel : ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 514-340-8222, poste 24222

Ou via un formulaire électronique disponible sur le site web du CIUSSS

Annexe B

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique et coordonnées

Zara Pilian, directrice générale

Adresse postale :
Zara Pilian
Directrice générale
4860 Boul. de Maisonneuve Ouest
Westmount (Québec) H3Z 3G2

Par courriel :
zara.pilian@chateauwestmount.ca

Téléphone : 514-369-3000 poste 216

Annexe C

Coordonnées des groupes de soutien pouvant aider à formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Un usager ou le représentant d'un usager peut recevoir du soutien pour formuler une plainte ou signalement en contactant le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les comités des usagers du C.H.S.L.D. château Westmount, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île-de-Montréal (CAAP) ou le protecteur du citoyen (en deuxième recours).

Comité des usagers du C.H.S.L.D. Château Westmount

Téléphone : 514-369-3000 p 214

Courriel : comite.usagers@chateauwestmount.ca

Le comité des usagers a comme mandat de :

- Renseigner les usagers et les résidents sur leurs droits.
- Accompagner et assister l'usager ou le résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris dans le dépôt d'une plainte ou d'un signalement pour maltraitance.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services reçus et des conditions de vie des résidents.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) - Île de Montréal

Adresse postale :
4900, rue Jean-Talon Ouest, bureau 210
Montréal (Québec) H4P 1W9

Téléphone: 514 861-5998
Télécopieur: 514 861-5999

Le CAAP a comme mandat :

- Assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement.
- Communiquer de l'information à l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes.
- Aider l'usager 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.

- Contribuer à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits

Protecteur du citoyen

Adresse postale :
1080, côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Sans frais de partout au Québec : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

Adresse courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

formulaire de plainte :
https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte/porter-plainte-en-ligne

Site web : protecteurducitoyen.qc.ca

Le protecteur du citoyen est l'ombudsman du Québec depuis 1969. Indépendant et impartial, il ne relève pas du gouvernement du Québec. Il fait rapport à l'Assemblée nationale.[14]

Le protecteur du citoyen a pour mission :

- Veiller au respect des droits des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec les services publics québécois.
- Veiller à l'intégrité des services publics et participer à leur amélioration.

Le protecteur du citoyen peut recevoir une plainte, en deuxième recours, suite à l'insatisfaction vis-à-vis les conclusion du CLPQS.

[14] Site web du protecteur du citoyen

Annexe D

Procédure de signalement anonyme d'une situation de maltraitance pour les employés

Afin de permettre aux employés de dénoncer une situation de maltraitance, un formulaire est mis à disposition via le Q.R code ci-dessous :

Ce Q.R code est affiché à différents endroits de l'établissement.

Un fois complété, ce formulaire est automatiquement transmis aux directeurs concernés.

Le formulaire est également joint dans cette annexe ci-dessous :

Français

Formulaire de signalement de maltraitance

Ce signalement est anomyme.

Choisir le département concerné par le signalement *

Veuillez sélectionner

Le signalement concerne une situation envers un employé ou envers un résident ? *

- ○ Employé
- ○ Résident

DETAILS DE L'EVENEMENT

Date *

YYYY-MM-DD

Date

Heure

HH : MM | matin

Heure Minutes

Annexe E

Procédure de signalement

En tout temps, un signalement peut être fait auprès du CLPQS du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Annexe A

Les employés désirant informer la direction d'une situation peuvent utiliser un formulaire anonyme (voir annexe D). Ils sont aussi invités à communiquer avec l'un des gestionnaires de l'établissement.

Lorsqu'un gestionnaire ou un professionnel est informé d'une situation de maltraitance, il doit en aviser son supérieur immédiat et remplir le formulaire de déclaration sur le site du CLPQS.

Le gestionnaire responsable doit inscrire la situation de maltraitance dans le registre de l'établissement pour en assurer le suivi.

Si nécessaire, le CLPQS du CIUSSS contactera les intervenants réseaux pour la mise en place d'un comité intervention concerté (PIC).

Le consentement du résident, bien qu'il ne soit pas nécessaire, est recherché.

Annexe F

Processus d'enquête

Validation des faits

Suite à un signalement, une validation des faits doit avoir lieu dans les plus brefs délais. La présence d'indices ne signifie nécessairement une situation de maltraitance. Le chef d'unité responsable doit :

- Vérifier l'ensemble des faits rapportés pour valider l'authenticité;
- Rencontrer les personnes impliquées;
- Évaluer les facteurs de risques et de vulnérabilité du résident;
- Évaluer les conséquences pour le résident;
- Établir le type de maltraitance s'il y a lieu;
- Transmettre à son supérieur immédiat et au CLPQS les résultats de son enquête;
- Mettre à jour le registre des situations de maltraitance.

À tout moment au courant de l'enquête, si une situation met la vie en ou la sécurité du résident en jeux, l'enquêteur se doit d'aviser immédiatement la direction générale et les autorités concernées.

Documentation du processus de traitement de la dénonciation

Les étapes et les résultats de l'enquête doivent être inscrits au dossier du résident en utilisant la note prévue à cet effet dans la plateforme SOFI.

La note comprend des sections suivantes dédiées à faire les suivis et à détailler les composantes importantes du traitement de la situation de maltraitance

***DÉCLARATION DE SITUATION DE MALTRAITANCE
Description de la situation.
Inscrire un bref résumé

***DÉCLARATION AU CLPQS DU CIUSSS
Inscrire le numéro de dossier du CLPQS
AAAA-#####

***FACTEURS DE RISQUE ET DE VULNÉRABILITÉ
Décrire les facteurs de risques ou de vulnérabilité identifié chez la personne maltraitée

exemple:
Âge avancé
Déficit fonctionnel cognitif ou physique
Isolement
Méfiance
Dépendance avec autrui
Situation conflictuelle
Problème de santé mental
Déficience intellectuelle
Barrière linguistique
Régime de protection (curatelle, mandat d'inaptitude, etc.)

***CONSÉQUENCE DE LA MALTRAITANCE
Identifier le(s) type(s) de conséquence et détailler les impacts chez la personne maltraitée

exemple de types:
Séquelles physiques
Détérioration de l'état de santé
Idées / tentative(s) suicidaire
Séquelles psychologiques (anxiété, confusion, dépression, méfiance)
Transfert vers un centre hospitalier
Dilapidation des biens
Déni des droits de l'usager

***ENQUÊTE SUR LA SITUATION DE MALTRAITANCE
Décrire les étapes de l'enquête
Les personnes rencontrées
Résumée de l'enquête
Toujours respecter la confidentialité du processus

***SITUATION DE MALTRAITANCE - SUIVI
Utiliser cette section pour les suivis ultérieures :

Inscrire les nouvelles informations
Détailler les développements

***SITUATION DE MALTRAITANCE - RÉSULTAT D'ENQUÊTE
Faire un résumé du résultat de l'enquête

***SITUATION DE MALTRAITANCE - INTERVENTIONS POSÉES
Décrire les interventions posées pour arrêter la situation de maltraitance
Décrire les gestes de soutient offert au résident, aux membres de famille et si applicable à la personne maltraitante

Transmission du résultat

En plus d'inscrire le résultat de l'enquête dans le dossier, la personne ayant procédé à celle-ci doit transmettre au CLPQS ainsi qu'à la direction générale :

- Le résultat de l'enquête
- La confirmation ou l'infirmation d'une situation de maltraitance
- Les mesures mises en place pour arrêter la situation
- Les mesures à déployer pour éviter une récidive d'une telle situation
- Les mesures de soutient offerts à la personne maltraitée, ses membres de famille et si applicable, la personne maltraitante.

A la fin de l'enquête, la directrice Qualité et satisfaction de la clientèle s'assure que le registre est à jour avec les informations pertinentes.

Annexe G

Mesures de soutient

Tout au long du processus de traitement d'une divulgation de situation de maltraitance, le C.H.S.L.D. Château Westmount mettra en place des mesures pour soutenir les personnes impliquées pour faciliter le processus.

Pour les employés impliqués :

Un programme d'aide aux employés (PAE) est disponible pour leur venir en aide, qu'ils soient la personne maltraitante ou qu'ils soient des personnes impliquées indirectement, le PAE pourra fournir un service psychologique ou de conseil de façon confidentielle.

Pour la personne maltraitée :

L'établissement sera disponible pour soutenir la personne maltraitée via du support clinique, psychologique ou avec de l'accompagnement à travers les procédures administratives ou légales.

Pour la personne maltraitante :

L'établissement, pourra offrir du support à la personne maltraitante, dans la mesure de sa capacité, pour l'aider à corriger ses actes de maltraitance.

Annexe H

Aide-Mémoire

Cet outil[15] est destiné aux gestionnaires, suite au signalement d'une situation potentielle, afin de s'assurer que la vérification des faits est en conformité avec les procédures décrites dans la politique de l'établissement. 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.

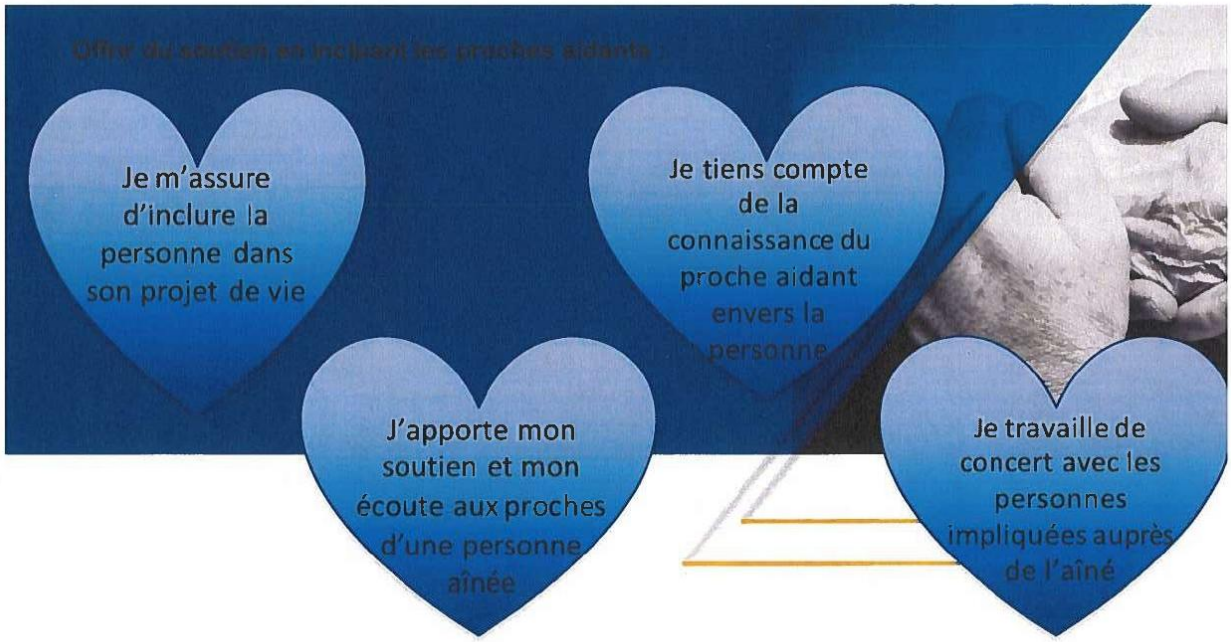
1	Assurer la sécurité et le bien-être physique et psychologique immédiat de l'usager et de toute autre personne concernée, incluant tout autre usager, résident, proche, témoin, intervenant, etc. (ex. retirer ou éloigner la personne maltraitante de la personne maltraitée pour la période de vérification des faits.)	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
2	Si la personne présumée maltraitante est un employé du C.H.S.L.D. ou d'une Agence, un bénévole, ou un médecin, informer immédiatement la direction des ressources humaines ou l'Agence; une suspension temporaire ou permanente devrait être envisagée selon la gravité de la situation.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
3	**Signaler la situation au CLPQS et l'inscrire dans le registre**	**☐ Oui**	**☐ Non**	**☐ Sans objet**
4	Rencontrer la personne présumée maltraitée pour établir sa perception de faits et ses besoins, et préférablement obtenir son consentement (non essentiel pour les résidents en C.H.S.L.D.)	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
5	Rencontrer toute autre personne impliquée pour établir leurs perceptions des faits et leurs besoins (p. ex. témoin, personne présumée maltraitante si possible, intervenant, autre usager, etc.) en respectant les règles de confidentialité qui s'appliquent.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
6	Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance, des recours et des mécanismes de support disponibles (ex. Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés, travailleur social, corps policier, etc.) durant le processus de vérification des faits.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
7	Impliquer et aviser l'équipe interdisciplinaire pour établir le plan de soins et de suivi, selon les besoins.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
8	Veiller à ce que toutes les interventions bio-psycho-sociales requises pour confirmer ou infirmer la présence de la maltraitance soient effectuées selon les délais prescrits (prélèvement, examen physique, évaluation par une autre expertise interne ou externe).	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
9	Documenter en profondeur la situation et toute intervention et suivi effectués, les résultats de ces derniers, ainsi que les évaluations, interventions et suivis prévus	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
10	Si la cueillette des faits implique des intervenants d'autres entités que le C.H.S.L.D. Château Westmount, s'assurer de faire signer des consentements pour assurer le partage d'informations.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet
11	Informer immédiatement la direction générale lors d'enjeux légaux ou de risques médiatiques.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet

[15] Cet outil est largement inspiré de l'aide-mémoire de la politique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

12	Si la situation a compromis ou aurait pu compromettre la sécurité de l'usager : ▪ Compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) ▪ Contribuer avec la direction générale pour assurer la divulgation de l'évènement.	☐ Oui	☐ Non	☐ Sans objet

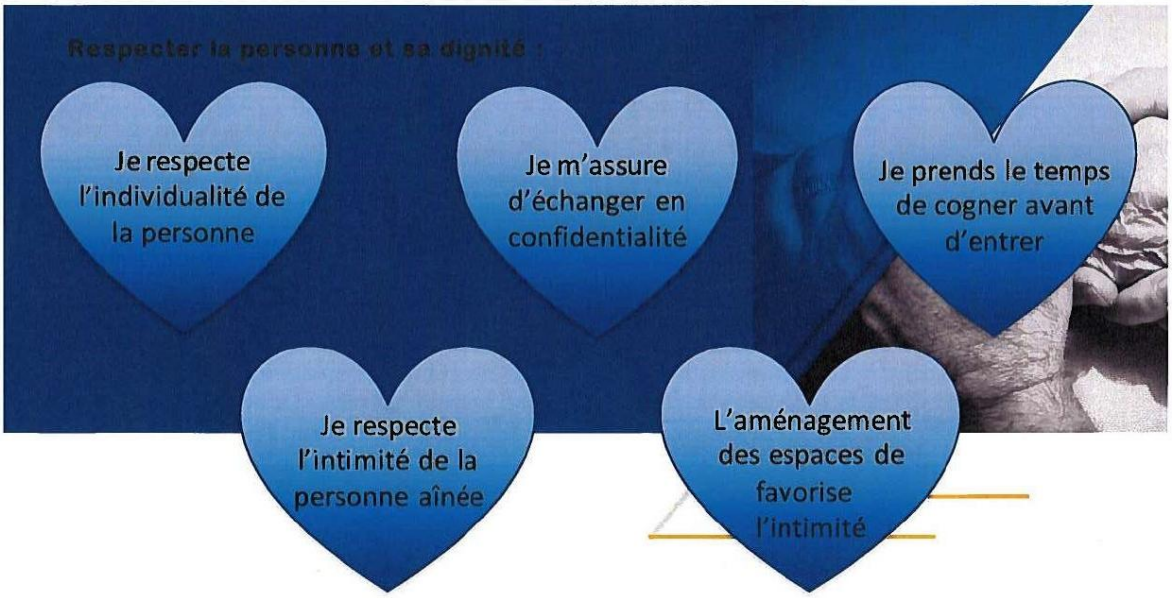
Annexe I

La bientraitance

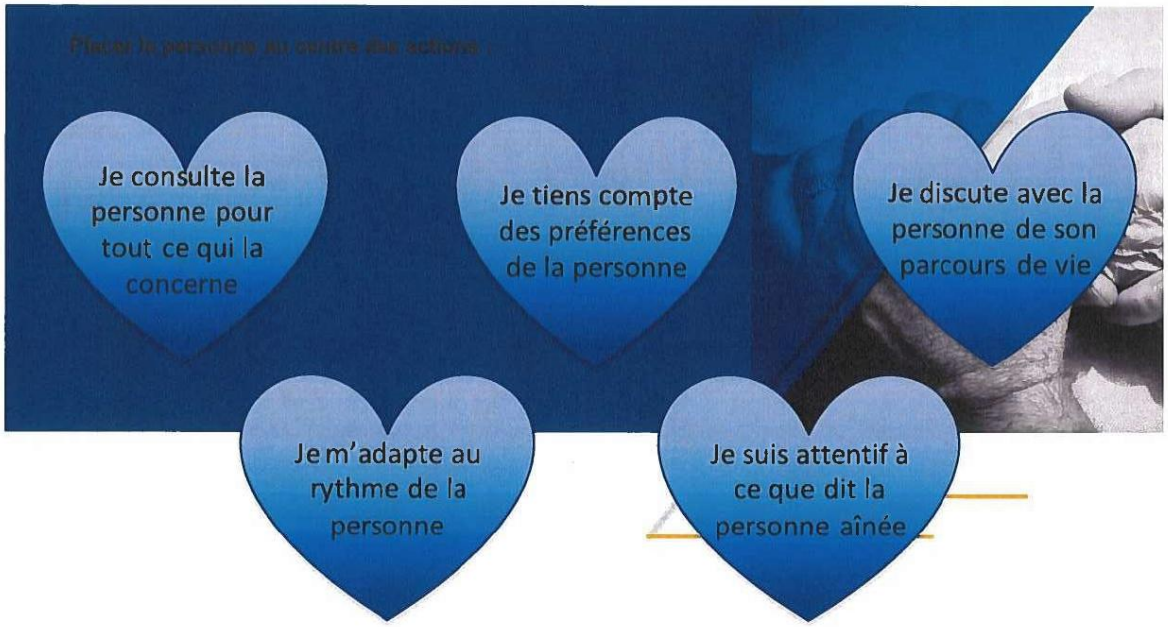


La bienveillance et la bientraitance :

Bienveillance	Bientraitance
Capacité à se montrer indulgent, à démontrer de l'empathie	Partage les bases de la bienveillance
Gentillesse, sollicitude	Prévoit de tenir compte du point de vue de la personne avant d'agir
Nous voulons le bien de l'autre	Prévoit en complément des actions



Agir avec compétences et jugement :



Favoriser l'autodétermination :

Bientraitance des personnes aînées :	La bientraitance vise :	Les gestes de bientraitance :
Une culture qui influence les interactions avec l'aîné Une approche positive Elle s'applique à toute personne aînée, qu'elle soit ou non ensituation de vulnérabilité Elle s'applique à divers contextes et milieux de vie	Bien-être Respect de la dignité Épanouissement Estime de soi Inclusion Sécurité de la personne	Des attitudes Des attentions Des actions qui prônent le respect

✓ Valeurs	✓ Culture	✓ Parcours de vie
✓ Croyances	✓ singularité	✓ Droits et libertés