

POLITIQUE

OBJET :	LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41
DESTINATAIRES :	TOUS LES EMPLOYÉS DE L'ORGANISATION, LES MÉDECINS AINSI QUE LES PARTENAIRES DE L'INSTITUT	PAGE : 1 de 14
EXPÉDITEUR :	DIRECTION GÉNÉRALE	Dernière approbation : <i>Comité de vigilance et de la qualité : 2018-10-29</i> <i>Conseil d'administration : 2018-10-30</i>

1. PRÉAMBULE

Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité de manière concrète, entre autres avec le déploiement de plans d'action gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. En dépit des mesures et des recours existants au Québec au cours des dernières années, la maltraitance envers les âgés et les personnes en situation de vulnérabilité est un enjeu de société dont il faut se préoccuper, puisque plusieurs personnes demeurent à ce jour maltraitées. Dans le but de réaffirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les âgés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* 2.

Le principe directeur ayant guidé les travaux d'élaboration de la loi est la recherche d'un équilibre entre autodétermination et protection. L'esprit de la loi est avant tout de faciliter et encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci. De plus, pour assurer la protection des personnes les plus vulnérables, la loi prévoit des conditions pour le signalement obligatoire. Cette loi impose aussi l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance au plus tard le 30 novembre 2018.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41
	PAGE: 2 de 14

La présente politique-cadre a été conçue, d'une part, dans le but de faciliter la compréhension et l'application de la *Loi de lutte contre la maltraitance* au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec et d'autre part, pour clarifier la responsabilité des acteurs concernés dans la lutte à la maltraitance. Elle se veut un outil de travail dans lequel sont présentées des lignes directrices pour prévenir la maltraitance et pour gérer les situations de maltraitance présumées ou confirmées. Les auteurs tiennent à souligner que dû au manque d'outils spécifiques pour contrer la maltraitance pour les populations vulnérables, les outils de référence inclus dans la présente politique-cadre ont été créés spécifiquement pour une population âgée, mais sont applicables et adaptables à ces autres populations.

2. OBJECTIFS

2.1 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- ✓ Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance.
- ✓ Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives.
- ✓ Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services.
- ✓ Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- ✓ Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.
- ✓ Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations ou leur devoir éthique;
- ✓ Informer sur l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- ✓ Informer les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu.
- ✓ Assurer la compréhension et le respect de la *Loi de lutte contre la maltraitance*.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OBJET: ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41 PAGE: 3 de 14
---	--

2.2 VALEURS¹

A. Autodétermination

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

B. 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. ».

C. Collaboration

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

D. 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 ».

3. PERSONNES VISÉES

Cette politique s'adresse à toute personne œuvrant pour l'établissement et tout prestataire de services de santé et de services sociaux dont, les gestionnaires, les médecins, les membres du personnel, les bénévoles, les stagiaires de même que tout autre personne physique ou morale ou organisme auquel recours l'établissement pour dispenser des soins de santé et de services sociaux pour des usagers.

4. FONDEMENT

Cette politique s'appuie sur :

- *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C-12);
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);

¹ Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, p. 7-8

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41
	PAGE: 4 de 14

- *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (L.R.Q., c. O-7.2)*
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L.R.Q., c. L-6.3)*
- *Code des professions (L.R.Q., c. C-26)*

5. 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.² (Article 2, paragraphe 3)

Personne en situation de vulnérabilité : 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. (Article 2, paragraphe 4)

Personne œuvrant pour l'établissement : Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.
(Article 2, paragraphe 5)

Prestataire de services de santé et de services sociaux : Toute personne ou organisme auquel recourt l'établissement pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers. Cette appellation exclut les bénévoles de même que les personnes qui n'offrent pas de services de santé et/ou des services sociaux directement aux usagers.

Usager: Personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

Sensibilisation : La sensibilisation vise à démystifier le phénomène de la maltraitance, à s'y intéresser et à le reconnaître. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de la gérer ou y mettre fin.

Formation : La formation vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion de situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour l'établissement ayant une responsabilité particulière.

² *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L.R.Q., c. L-6.3)*

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	5 de 14

Déclaration : Transmission verbale ou par écrit des informations concernant la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées incluant la divulgation et le signalement.

Plainte : Toute insatisfaction, exprimée verbalement ou par écrit au commissaire local, relative soit aux services qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Institut, soit à une activité de recherche menée sous la responsabilité de l'Institut pour laquelle une personne a été sollicitée ou a accepté de participer. Est réputée écrite une plainte qui est reproduite sur un support permettant de reconnaître la signature du plaignant et qui fait clairement état des objets de plainte de son auteur; une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite.³

Signalement : Le signalement est un processus formel. C'est l'action de transmettre verbalement ou par écrit au CLPQS les informations concernant un usager en situation potentielle ou réelle de maltraitance et qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers (p.ex. témoin, personne oeuvrant pour l'établissement, un bénévole ou un proche)

Divulgation : La déclaration d'une situation de maltraitance qui ne répond pas aux conditions du signalement obligatoire et dont le suivi doit être assuré par la direction concernée.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

Par ces principes directeurs, l'Institut national en psychiatrie légale Philippe-Pinel affirme que la maltraitance est intolérable et qu'il est important d'avoir la bientraitance au cœur de toutes nos interventions cliniques et administratives. Il est essentiel d'intervenir pour renforcer les mesures existantes afin de lutter contre toute situation présumée ou confirmée en plus d'en faire la prévention.

A. Tolérance zéro

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'établissement.

B. Proactivité

L'établissement adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

C. Respect des droits et des besoins des usagers

L'établissement est respectueux des droits des usagers tels que décrits dans la LSSSS et la Charte. Et réponds à ses besoins, en lui offrant des soins et services de qualité.

³ Application de la procédure d'examen, Règlement des patients de l'Institut national en psychiatrie légale Philippe-Pinel, art. 12

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	6 de 14

D. Consentement aux soins et aux services

Sauf exception prévue par la Loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service. (voir section 4.1 Consentement).

E. Environnement de soins et de travail sécuritaire

L'établissement a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à tout usager et toute personne œuvrant pour l'établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

F. Concertation et partenariat

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance développée par l'établissement, la concertation et le partenariat entre les divers acteurs, soit les professionnels ou les directions ou secteurs d'activités, de même qu'avec les associations et les organismes représentatifs des RI-RTF, les comités des usagers/de résidents et les syndicats est essentielles.

Ces principes directeurs se conjuguent avec les valeurs organisationnelles de l'Institut national en psychiatrie légale Philippe-Pinel ainsi que celles prévues à son code d'éthique.

7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE**A. Prévention, sensibilisation, formation et information**

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique cadre en matière de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de vulnérabilité doit s'assurer que des activités de sensibilisation, d'information et de formation soient mises en place dans l'Organisation, notamment :

- Présentation de la politique
- Diffusion de celle-ci sur l'intranet
- Diffusion à toute nouvelle personne embauchée par l'établissement ou tout nouveau prestataire de services
- Intégrer dans les pochettes d'accueil de l'Institut
- Diffusion auprès des usagers
- Programme de formation et de séances d'information

À tous les ans, un plan visant la sensibilisation, la formation et l'information du public cible devra être élaboré et mise en place par un comité interdirections. Il devra inclure la rédaction de nouvelles procédures ou la mise à jour de certaines déjà en vigueur afin d'assurer une cohérence organisationnelle.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41
	PAGE: 7 de 14

Le plan d'action annuel ainsi que les résultats en découlant seront présentés au Comité de vigilance et qualité du Conseil d'administration après avoir été présentés au Comité de direction.

B. Gestion des situations de maltraitance

Afin de gérer de façon adéquate les situations présumées ou confirmées de maltraitance, il importe de tenir compte de trois aspects incontournables: 1) le consentement; 2) les éléments-clés du continuum de gestion des situations de maltraitance; et 3) les différents domaines d'expertise potentiellement requis.

C. Consentement

Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant doivent être impliqués à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance.

De plus, si dans la situation de maltraitance des soins ou services sont requis par l'utilisateur, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins doivent être respectées (voir la politique Consentement aux soins)

D. Confidentialité

Dans le cadre du processus de réception et de traitement des signalements, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) énonce au signalant son droit à la confidentialité des informations permettant de l'identifier. Le CLPQS vérifie ensuite auprès du signalant s'il consent à ce que les informations permettant de l'identifier soient divulguées, notamment à l'instance concernée ou à la personne qui assurera la vérification des faits.

En l'absence du consentement du signalant à cet effet, le CLPQS doit préserver la confidentialité des renseignements permettant de l'identifier. Pour ce faire, le CLPQS prend toutes les mesures nécessaires, notamment :

- Seul le CLPQS connaît et a accès aux renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue le signalement;
- Toute communication ou document lié au traitement du signalement doit référer au numéro de dossier attribué et ne fait mention d'aucun renseignement permettant d'identifier le signalant. En vertu de l'article 10, le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de la personne qui fait un signalement au corps de police concerné.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	8 de 14

Dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles de confidentialité doivent être respectées (voir la Politique sur l'accès aux documents, la protection des renseignements personnels et sur la violation de la confidentialité).

E. Interdiction de représailles

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'une plainte ou à la conduite d'une intervention. 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'une plainte ou à la conduite d'une intervention par le CLPQS.

F. Identification des situations de maltraitance

L'établissement se doit d'informer toute personne œuvrant pour l'établissement ou les prestataires de services de santé et de services sociaux au sujet des types, des formes et des indices de maltraitance.

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et implique de documenter et d'analyser les facteurs de risque de maltraitance.

G. Déclaration des situations de maltraitance (DIVULGATION ET SIGNALEMENT)

Les déclarations par un tiers concernant une situation de maltraitance peuvent faire objet d'une divulgation informelle ou d'un signalement circonscrit par des lois ou conditions à l'intérieur d'un processus formel.

Toute personne œuvrant pour l'établissement qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance a une responsabilité éthique et/ou déontologique de divulguer ou signaler cette situation en fonction des procédures prévues par l'établissement.

H. Divulgarion

Les divulgations informelles peuvent être effectuées auprès de plusieurs instances de l'Institut notamment les coordonnateurs d'unité, les chefs de service, le comité des usagers, etc.

Toute personne susceptible de recevoir une divulgation de situations de maltraitance doit être en mesure, grâce aux formations offertes par l'établissement, d'identifier les situations qui répondent aux conditions du signalement obligatoire et assurer le suivi avec le CLPQS.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41
	PAGE: 9 de 14

Si la situation de maltraitance déclarée ne concerne pas un usager, n'est pas une urgence et ne répond pas aux critères de signalement obligatoire, l'établissement se doit d'offrir à la personne présumée maltraitée des services de l'établissement. De par la spécificité de la mission de l'Institut, la personne sera dirigée vers les services de proximité selon son appartenance clinique et géographique le cas échéant.

Si celle-ci refuse, il importe de l'informer de ses droits, des ressources disponibles et de lui proposer un scénario de protection au besoin.

I. Signalement

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (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 doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes:

- 1° 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 et les services sociaux (chapitre S-4.2);
- 2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué⁴.

Les signalements obligatoires doivent être effectués auprès du CLPQS si la personne reçoit des services de l'Institut ou aux corps policiers lorsque la personne ne répond pas à la définition d'usager.

L'obligation de signaler s'applique aux personnes liées par le secret professionnel, sauf aux avocats et aux notaires, qui dans l'exercice de leur profession, reçoivent de telles informations.

J. Situation d'urgence

Une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques et/ou psychologiques qui inspire un sentiment d'urgence devrait être signalée aux services d'urgences, même sans consentement de l'utilisateur, avant de procéder à d'autres actions. Il importe de rappeler qu'il est possible de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves. Art 19.0.1 LSSSS et article 60.4 du Code des professions

⁴ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 21, (chapitre L-6.3)

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	10 de 14

K. Sanctions possibles

Lorsqu'un signalement est retenu et que l'analyse des gestes posés par une personne œuvrant dans l'établissement ou par tout prestataire de services de santé et de services sociaux conclue à de la maltraitance, des sanctions disciplinaires sont appliquées selon la gravité de l'acte commis et les éléments contextuels entourant la situation. Ces sanctions peuvent aller jusqu'au congédiement.

Si les gestes posés semblent être de nature criminelle, l'établissement ou tout témoin peut communiquer avec les autorités policières qui détermineront les poursuites pénales ou criminelles possibles.

Toute personne œuvrant dans l'établissement ou tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions qui néglige ou omet d'effectuer un signalement lorsque celui-ci est requis, s'expose à des mesures administratives ou disciplinaires.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux peut procéder à la mise sous tutelle d'un établissement ou assigner un enquêteur afin de faire cesser toute forme de maltraitance.

8. RESPONSABILITÉS

- **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**
 - Approuver la présente politique.
- **LE COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ**
 - Approuver le plan annuel de formation, sensibilisation et information en matière de lutte contre la maltraitance.
 - Assurer un suivi des cas de maltraitance via le rapport de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- **LE COMITÉ DE DIRECTION**
 - Prendre connaissance du plan annuel de formation, sensibilisation et information en matière de lutte contre la maltraitance.
 - Assurer un leadership organisationnel afin de sensibiliser les employés à l'importance de signaler des cas de maltraitance.
- **LA DIRECTION GÉNÉRALE**
 - Nommer la personne responsable de la mise en œuvre de la politique en lien avec la lutte contre la maltraitance.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	11 de 14

- Assurer la capacité de cette personne à assumer son mandat en effectuant des suivis auprès des directions cliniques
- Assurer un leadership quant à l'importance de cette lutte dans notre établissement, notamment en raison de notre mission particulière.
- **LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE (PRMOP)**
 - Élaborer un plan d'action visant la sensibilisation, la formation et l'information du public cible;
 - Élaborer des procédures de déclarations de situations de maltraitance;
 - Assurer la révision de la politique lorsque requise;
- **LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES**
 - Accompagner les directeurs et les gestionnaires en matière de gestion des mesures disciplinaires en lien avec les situations de maltraitance par des membres du personnel;
 - Assurer un rôle-conseil auprès de la personne responsable de la mise en œuvre pour la logistique et l'organisation des formations;
 - Assurer la sensibilisation à la maltraitance de toute personne en contact avec la clientèle.
- **LES DIRECTIONS CLINIQUES**
 - Promouvoir la bienveillance;
 - Mettre en place des actions concrètes pour prévenir la maltraitance;
 - Assurer la gestion et le suivi adéquats des situations de maltraitance dans leur direction;
 - Offrir aux personnes dans leur direction, les outils et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans tout le processus de gestion et d'intervention face aux situations de maltraitance.
- **LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**
 - Recevoir et traiter, qu'ils soient obligatoires ou non, tous les signalements de situations de maltraitance;
 - Analyser la recevabilité du signalement reçu;
 - Lorsque le signalement n'est pas lié à la prestation de soins ou de services :
 - Déterminer vers quelle instance la situation doit être traitée;
 - Diriger la personne formulant le signalement vers l'instance appropriée;
 - Fournir les informations requises à la personne formulant le signalement afin qu'elle soit en mesure de se référer à l'instance appropriée selon la situation rapportée;

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	12 de 14

- Lorsque le signalement est lié à la prestation de soins ou de services :
 - Appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement lorsque l'analyse de la recevabilité du signalement reçu mène à conclure qu'il s'agit d'une plainte;
 - Ouvrir un dossier de plainte médicale et le transmettre au médecin examinateur lorsque le signalement concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, pour examen selon la procédure de l'établissement ;
 - Appliquer le cadre de référence « Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services » lorsque l'analyse de la recevabilité du signalement reçu mène à conclure d'une intervention;
 - Aviser, par écrit, dans un délai maximal de 72 heures ouvrables l'autorité concernée de l'établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance pour que celle-ci procède à la vérification des faits signalés;
 - Vérifier si les faits signalés contreviennent à des lois ou à des règlements;
 - Effectuer la saisie des données dans un registre déterminé;
 - Effectuer la reddition de compte;
 - Assurer la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui formule un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de celle-ci à cet effet.
- **TOUTE PERSONNE ŒUVRANT DANS L'ÉTABLISSEMENT**
 - Être à l'affût des indices et des indicateurs de maltraitance;
 - Dénoncer ou signaler les situations de maltraitance selon le contexte.

9. REDDITION DE COMPTES

Le CLPQS doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, prévoir une section traitant spécifiquement des signalements qu'il a reçus concernant les situations 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. L'information recueillie et communiquée dans le cadre de ce bilan doit l'être en conformité avec l'article 76.11 LSSSS, les articles 51, 52 LMRSSS et l'article 14 de L-6.3.

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE :	1235-52-41
	PAGE:	13 de 14

10. CONTACTS

- L'adjointe à la présidente-directrice générale est responsable de la mise en œuvre de cette politique et peut être jointe aux coordonnées suivantes : 514-648-8461 poste 759.
- Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :
Institut national en psychiatrie légale Philippe-Pinel
10905, boulevard Henri-Bourassa Est, H1C 1H1
Tél. : (514) 648-8461, poste 174
- Service de police, poste de quartier 49, Pointe-aux-Trembles
1498, boul. Saint-Jean-Baptiste [près de la rue Sherbrooke]
Montréal H1B 4A4
Téléphone : 514-280-0149
Télécopieur : 514-280-0649

11. RÉVISION

L'établissement se doit de réviser une première fois cette politique le 30 mai 2020. Par la suite, elle devra être mise à jour lorsque requis et minimalement une fois à tous les quatre ans.

12. RÉFÉRENCES

- ✓ *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3)*
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/L-6.3>
- ✓ *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée*
https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/loi-lutter-maltraitance-aines/reglement-surveillance/Pages/index.aspx
- ✓ *Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées*
https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/entente_cadre/Pages/index.aspx
- ✓ *Code d'éthique*, rédigé le 13 septembre 2017 et approuvé par le conseil d'administration le 21 février 2018

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

POLITIQUE

OBJET: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	CODE : 1235-52-41 PAGE: 14 de 14
---	---

- ✓ *Politique sur l'accès aux documents, la protection des renseignements personnels et sur la violation de la confidentialité (politique numéro 1235-52-31, 2013-03-12)*
- ✓ *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*
- ✓ *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, S-4.2, r. 0.01, 14 mars 2018*
<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=68136.pdf>

Documents de référence :

- ✓ *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, en ligne :*
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>
- ✓ *Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée, en ligne :*
https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf

2018-11-08

T:\DIRECTIVES - POLITIQUES - PROCÉDURES\Politiques\1235-52 DG\1235-52-41_MaltraitanceAînés.docx

<u>NOUVELLE POLITIQUE</u> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	<u>DOCUMENT D'ORIGINE</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u> 2018-10-30	<u>DATE DE MODIFICATION</u>	<u>À RÉVISER</u> 30 mai 2020
---	---------------------------	---	-----------------------------	---------------------------------