

## Règlement, politique et procédure (RPP)

<b>Objet :</b>	<b>POLITIQUE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>No : 118-2018-DGA</b>
<b>Type de document :</b>	<input type="checkbox"/> Règlement <input checked="" type="checkbox"/> Politique <input type="checkbox"/> Procédure	
<b>Direction responsable de l'application :</b>	Direction générale adjointe	
<b>Destinataires :</b>	Tout le personnel, gestionnaires, médecins, dentistes, pharmaciens, usagers, visiteurs, administrateurs, résidents, stagiaires, bénévoles et partenaires œuvrant au nom ou en collaboration avec le CISSS de Laval et des instances syndicales.	
<b>Applicable à :</b>	Toutes situations de maltraitance touchant une personne vulnérable qui reçoit des services de santé ou de services sociaux de la part du CISSS de Laval, ou en son nom et ce, peu importe le lieu de la prestation des services	
<b>Accessibilité du document :</b>	<input checked="" type="checkbox"/> intranet <input checked="" type="checkbox"/> Web	
<b>Commentaires :</b>	Le document suivant doit être abrogé ( <b>NPG-63 Politique pour contrer la maltraitance au CISSS de Laval</b> )	

### 1. ÉNONCÉ GÉNÉRAL

Le CISSS de Laval traite avec respect et dignité la population dont il a la responsabilité. Néanmoins, certaines personnes, particulièrement celles en situation de vulnérabilité sont plus à risque d'être victime de négligence, d'abus psychologique ou affectif, menaçant aussi leur santé et leur bien-être. Dans ce contexte, les diverses mesures mises en place ne suffisent pas toujours à offrir les leviers d'intervention requis pour lutter efficacement contre la maltraitance. Ce constat soutient la pertinence d'implanter un ensemble cohérent et concerté de mesures structurantes ainsi qu'un processus de dénonciation simplifié, pour réduire, voire éliminer l'incidence du phénomène de maltraitance envers les clientèles plus à risques.

C'est dans un tel contexte que la présente politique a été développée, s'appuyant notamment sur la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, sanctionnée le 30 mai 2017, ainsi que la Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). L'implantation de la présente politique confirme l'engagement du CISSS de Laval dans la lutte contre ce phénomène. Teintée des valeurs organisationnelles, du code d'éthique et des philosophies, cliniques et de gestion du CISSS de Laval, cette politique met en lumière toute l'importance d'adopter dans le cadre de la prestation de services, des attitudes et comportements empreints de respect et de bienveillance envers les usagers. Les conditions favorables à son implantation reposent également sur un climat de confiance, où les acteurs se sentent plus à l'aise de briser le silence et poser les gestes nécessaires pour que cessent les situations de maltraitance des clientèles vulnérables.

### 2. OBJECTIFS

La présente politique a pour but de décupler la sensibilité collective envers la maltraitance. Elle précise les orientations, les rôles et responsabilités des principaux acteurs ainsi que les objectifs du CISSS de Laval pour contrer ce phénomène, notamment :

- ✓ Assurer la sécurité, le bien-être et la protection des usagers
- ✓ Prendre les mesures requises afin que les situations de maltraitance envers un usager prennent fin et ne se reproduisent plus.
- ✓ Établir le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance

Pour ce faire, le CISSS de Laval doit :

- ✓ Informer et sensibiliser les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux, les partenaires, les usagers et leurs proches au contenu de la politique, notamment en regard de :
  - L'importance de protéger les usagers qui subissent de la maltraitance;
  - L'obligation, telle que prescrit par la loi, de signaler les situations de maltraitance, de clientèles plus vulnérables, selon les règles de confidentialité et de consentement établi.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

- ✓ Promouvoir des environnements de soins et de services plus respectueux, sécuritaires et bienveillants
- ✓ Soutenir les pratiques organisationnelles et cliniques assurant la qualité des services et le respect de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*
- ✓ Actualiser des mesures préventives et correctives éprouvées pour contrer la maltraitance
- ✓ Gérer efficacement les situations de maltraitance, pour réduire les méfaits et risques de récidives
  - Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance
  - Appliquer les sanctions nécessaires, selon les situations rencontrées et les règles établies

### 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CISSS de Laval considère essentiel le partenariat, et ce, afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la présente politique. Ainsi, il favorise le développement ou la consolidation d'un partenariat avec l'utilisateur ou ses proches concernés par une situation de maltraitance. De plus, la concertation entre les acteurs du territoire, du milieu intersectoriel, des associations ou organismes représentatifs des ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), des comités des usagers et de résidents ainsi que des instances syndicales est favorisée.

À cette fin le CISSS de Laval :

- ✓ Ne tolère aucune forme de maltraitance, ainsi il s'engage à intervenir en tout temps et sans délai, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu maltraitance. L'intervention doit tenir compte: du consentement de l'utilisateur, son autodétermination, l'urgence de la situation et sa sécurité de même que son besoin de protection;
- ✓ Adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers, abordant le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence;
- ✓ Est respectueux des droits des usagers tel que prescrit par le cadre légal ainsi que la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Or, si des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à un tiers, les règles usuelles de confidentialité s'appliquent;
- ✓ Informe toute personne désirant faire un signalement, qu'elle a le droit d'être accompagnée et assistée par la personne de son choix, et lorsque requis, la réfère aux instances dédiées à ces fins (comité des usagers/résidents, organisme d'assistance);
- ✓ S'assure que toute personne désirant faire un signalement, est référée au bon endroit, selon la situation et le cadre législatif applicable;
- ✓ Implique l'utilisateur ou son représentant, dans le traitement d'une situation de maltraitance;
- ✓ Prends les moyens nécessaires pour que soit préservée l'identité de toute personne qui signale une situation de maltraitance au sens de la présente politique;
- ✓ Prends les moyens requis afin que nul n'exerce ou ne tente d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui signale ou entend signaler une situation de maltraitance.
- ✓

### 4. CADRE LÉGISLATIF

La politique pour contrer la maltraitance repose sur les assises suivantes :

- ✓ La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*
- ✓ La Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- ✓ La *Loi sur les services de santé et de services sociaux* (LSSSS)
- ✓ Les orientations ministérielles pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD
- ✓ Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022
- ✓ La *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant* (LRR), RLRQ, chapitre R -24.0.2.

### 5. DÉFINITIONS ET CONCEPTS CLÉS

**CHSLD privé et privé conventionné** : Ressource privée d'hébergement permettant à des personnes en perte d'autonomie de recevoir différents services de santé ou services sociaux conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS).

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

**Maltraitance** :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<sup>1</sup>. Il existe sept types de maltraitance<sup>2</sup>

- ✓ Matérielle ou financière
- ✓ Psychologique ou émotionnelle
- ✓ Physique
- ✓ Sexuelle
- ✓ Organisationnelle
- ✓ Violation des droits
- ✓ Âgisme

**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.<sup>3</sup>

**Personne œuvrant pour l'établissement** : Médecin, dentiste, sage-femme, membre du personnel, résident, stagiaire, bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.<sup>4</sup>

**Prestataire de services de santé et de services sociaux** : Toute personne ou organisme, excluant les bénévoles, auquel recourt l'établissement pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers. Cette définition inclut les ressources d'hébergement non institutionnelles (RNI) notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, ainsi que par toute autre ressource visée par la présente politique.

**Processus d'intervention concertée** : Ce processus de concertation découle d'une Entente-cadre signée entre huit ministères et organismes et chapeauté sur le territoire de Laval, par un comité régional. Il vise à rendre plus efficace la concertation des partenaires pour assurer une meilleure protection et l'aide requise aux situations de maltraitance, qui peuvent constituer potentiellement une infraction criminelle ou pénale, sont conformes à la définition de la maltraitance au sens de la loi et nécessitent des actions intersectorielles pour se résoudre.

**Représentant légal** : Toute personne reconnue à titre de représentant conformément à l'article 12 de la Loi, selon l'ordre de priorité établi par le Code civil.

**Résidence privée pour aînés (RPA)** : Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs<sup>5</sup>.

**Ressource intermédiaire (RI)** : Toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome, ou une personne morale, ou une société de personnes, qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers, par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public, en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition<sup>6</sup>.

**Ressource de Type familial (RTF)- famille d'accueil et résidence d'accueil** : une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence, au maximum neuf personnes qui leur sont confiées par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.<sup>7</sup>

**Usager** : Personne à qui est dispensée par le CISSS de Laval, des soins de santé ou des services sociaux, et ce, quels que soient le prestataire de services ou les lieux de dispensation de ceux-ci.

<sup>1</sup> (Article 2, paragraphe 3, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité)

<sup>2</sup> Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2016, P.14-16, Québec

<sup>3</sup> (Article 2, paragraphe 4, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité)

<sup>4</sup> (Article 2, paragraphe 5, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité)

<sup>5</sup> Art. 312, Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

<sup>6</sup> Art. 302, Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

<sup>7</sup> Art. 312, Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## 6. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne qui œuvre pour l'organisation. De façon plus précise, elle s'adresse à tous les membres du personnel du CISSS de Laval, incluant les administrateurs, la haute direction, les gestionnaires, les employés, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les chercheurs, les résidents, les stagiaires, les bénévoles, les prestataires de soins et services ainsi que les différents partenaires œuvrant au nom du CISSS de Laval ou en collaboration avec ce dernier.

### RI-RTF

Selon les ententes collectives et nationales, le signataire de l'entente d'une RI-RTF est responsable, notamment, de respecter les politiques (notamment celle-ci), directives et procédures de l'établissement applicables au regard de sa prestation de service. Il doit également s'assurer que les personnes qu'il s'adjoint pour offrir les services les respectent également.

- ✓ « Toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui accueille des usagers majeurs doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement qui recourt aux services de cette ressource. Il en est de même de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services. Ces ressources, organismes, sociétés et personnes sont tenus de faire connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent pour eux. » (Article 8)

### RPA

À titre d'employeur et de titulaire d'un certificat de conformité ou d'une attestation temporaire, l'exploitant d'une RPA est responsable, notamment, de s'assurer que ses employés ou toutes autres personnes qu'elle s'adjoint pour offrir les services, respectent la politique de l'établissement en matière de lutte contre la maltraitance.

- ✓ « Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où est située la résidence. Il est tenu de faire connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille de ces résidents et aux personnes œuvrant pour la résidence. » (Article 9)

### CHSLD PRIVÉ ET PRIVÉ CONVENTIONNÉ

Les CHSLD privés et privés conventionnés doivent élaborer et adopter leur propre politique de lutte contre la maltraitance. Ainsi, tout comme pour le CISSS de Laval, ces CHSLD doivent identifier une personne responsable d'implanter cette politique, et en l'absence d'un responsable, c'est le directeur général du CHSLD privé ou privé conventionné qui est par défaut la personne qui détient cette responsabilité.

### POPULATION CIBLE :

Les clientèles ciblées par la présente politique sont les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé ou sociaux dispensés par le CISSS de Laval ou en son nom. C'est le cas notamment, mais non exclusivement de certaines personnes parmi les groupes suivants : les personnes âgées, celles présentant une grande perte d'autonomie, les personnes inaptes, celles présentant des problèmes de santé mentale, les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, celles ayant un handicap physique, ainsi que les personnes présentant une déficience intellectuelle. Elle inclut toutefois aussi les personnes ne recevant pas de services de l'établissement, qui sont en situation de vulnérabilité et qui pourraient bénéficier d'un soutien pour résoudre la situation de maltraitance dont ils sont victimes.

## 7. MODALITÉS D'APPLICATION

La présente politique s'appuie sur le modèle du continuum de gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées<sup>8</sup>. Cet outil structure les efforts pour contrer la maltraitance selon cinq éléments-clés, résumant les modalités d'application du traitement de ces situations. Voici les principales actions qui doivent être effectuées par les divers acteurs concernés. Ces éléments résumant la marche à suivre lorsqu'un intervenant observe une situation potentielle de maltraitance d'un usager ou qu'une telle situation est divulguée. Cette démarche est détaillée dans les procédures découlant de la présente politique (voir logigramme Annexe II).

<sup>8</sup> [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/06/Continuum-de-soins-et-de-services-Maltraitance-%C3%80-REmplir\\_2e-%C3%89dition-V7\\_Ma-15-06-2018\\_FINAL.pptx](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/06/Continuum-de-soins-et-de-services-Maltraitance-%C3%80-REmplir_2e-%C3%89dition-V7_Ma-15-06-2018_FINAL.pptx)

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

**IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE:** Action visant à documenter et analyser les indices et facteurs de risque de maltraitance en utilisant son jugement clinique ou des instruments de détection ou de dépistage. L'identification inclut le repérage, la détection et le dépistage :

- ✓ **Repérage :** Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier. Tous peuvent faire du repérage.
- ✓ **Détection :** Démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.
- ✓ **Dépistage :** Démarche systématique d'identification appliquée à une population, effectuée par un intervenant à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque ou d'indices de maltraitance.

**DÉCLARATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE :** Action de transmettre verbalement ou par écrit les informations concernant la situation (présumée) de maltraitance aux personnes désignées. Elle peut prendre la forme d'une divulgation (personne en autorité ou gestionnaire) ou d'un signalement formel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au corps policier :

- ✓ **Divulgation :** Toute personne œuvrant pour l'établissement qui a un motif raisonnable de croire qu'une autre personne subit de la maltraitance, a une responsabilité éthique ou déontologique de divulguer cette situation à l'autorité compétente.
- ✓ **Signalement :** Processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers, 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.

Le fait que la victime reçoive ou non des soins ou des services d'un établissement du réseau, oriente l'instance à qui signaler, le représentant légal, le cas échéant, devrait également être informé de ce signalement.

**Si la victime ne reçoit pas de services de l'établissement :** Signalement auprès du corps de police concerné.

**Si la victime reçoit des services l'établissement, même lorsque la maltraitance n'est pas liée à ces services :** Signalement auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

**VÉRIFICATION DES FAITS :** Processus d'enquête qui permet d'évaluer et analyser la situation afin de confirmer ou non la présence de maltraitance et entamer les actions et le suivi nécessaires. Cette vérification doit être effectuée par un intervenant détenant l'expertise pour faire l'évaluation de la problématique identifiée.

**ACTION ET SUIVI :** Planifier et déployer toute action permettant de diminuer les risques, de gérer, voire de résoudre la situation de maltraitance. Considérer les aspects médicaux, fonctionnels, psychosociaux, financiers et juridiques de la situation dans le développement du plan d'action. Assurer les suivis planifiés.

## 8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

- ✓ Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour;
- ✓ S'engager à ne tolérer aucune forme de maltraitance envers les usagers en situation de vulnérabilité;
- ✓ Assurer une vigie entourant les actions déployées pour contrer la maltraitance, selon le cadre législatif en vigueur.

### COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS) :

- ✓ Recevoir, qu'ils soient obligatoires ou non, tous signalements de situation de maltraitance porté à son attention;
- ✓ Analyser la recevabilité du signalement.

### Lorsque le signalement n'est pas lié à la prestation de soins ou de services :

- ✓ Déterminer si la situation doit être traitée par une autre instance;
- ✓ Ouvrir un dossier d'assistance;
- ✓ Diriger la personne formulant ce signalement vers l'instance appropriée;
- ✓ Fournir les informations requises au signalant pour qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite;
- ✓ Conclure et fermer le dossier d'assistance à la suite de la référence;
- ✓ N'effectuer aucun autre suivi.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

### **Lorsque le signalement est lié à la prestation de soins ou de services :**

- ✓ Déterminer si le dossier doit être traité par son instance; à défaut, le diriger vers l'instance appropriée;
- ✓ Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte, ouvrir un dossier de plainte et appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement;
- ✓ Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte médicale, ouvrir un dossier de plainte médicale et le transmettre au médecin examinateur pour examen selon la procédure de l'établissement;
- ✓ Lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une intervention, ouvrir un dossier d'intervention et appliquer le cadre de référence : *Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*;
- ✓ Aviser par écrit dans un délai maximal de 72 heures ouvrables (ou selon le processus déjà établi) 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;
- ✓ Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS;
- ✓ Effectuer la reddition de compte;
- ✓ Assurer la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne;
- ✓ Intervenir sans délai lorsqu'informé qu'une personne ayant signalé ou collaboré à l'examen d'un signalement ou d'une plainte serait menacé ou victime de représailles.

### **DIRECTION GÉNÉRALE**

#### **Le président-directeur général doit :**

- ✓ Désigner une personne responsable de la mise en œuvre de la politique;
- ✓ S'assurer que cette politique est appliquée par l'ensemble des gestionnaires et des employés.

### **DIFFUSION**

S'assurer de la diffusion de la politique au sein de l'établissement et auprès des groupes et instances suivants :

- ✓ Utilisateurs des services du CISSS de Laval;
- ✓ Personnel de l'établissement, médecins, dentistes et pharmaciens, bénévoles et stagiaires ainsi que les gestionnaires;
- ✓ Réseau territorial de services et de ses partenaires;
- ✓ Instances syndicales;
- ✓ Comités des usagers et résidents de l'établissement;
- ✓ Instances professionnelles (CMDP, CII et CM) de l'établissement;
- ✓ Tous nouveaux employés.

### **COMITÉ DE DIRECTION**

- ✓ Recommander l'adoption de la politique au conseil d'administration;
- ✓ Adopter les procédures qui découlent de la présente politique;
- ✓ S'assurer de traduire le sens entourant la politique et les procédures auprès de leurs directions, des instances de l'établissement, ainsi que des partenaires, le cas échéant;
- ✓ S'assurer de la mise en place de moyens pour sensibiliser, informer et former les employés, les stagiaires et les bénévoles pour prévenir tout comportement de maltraitance;
- ✓ Veiller à ce que les moyens pour identifier précocement les situations à risque, procéder à la vérification des faits entourant ces situations et intervenir selon les procédures en vigueur et les meilleures pratiques soient prises;
- ✓ S'assurer que les gestionnaires des directions reçoivent du soutien lors du traitement des situations de maltraitance;
- ✓ S'assurer que des mesures sont prises rapidement pour intervenir auprès des personnes ne se conformant pas à cette politique;
- ✓ S'assurer que des stratégies sont appliquées afin de préserver la confidentialité et la protection des personnes qui déclarent des situations de maltraitance et contrer toutes mesures de représailles à leur endroit;
- ✓ Valider la planification annuelle des activités d'implantation de la présente politique dans les directions et en assurer le suivi;
- ✓ Recevoir du responsable de la mise en œuvre de la politique, un état de situation de l'implantation de celle-ci et des actions en découlant dans les différentes directions.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE (PRMOP) :

En collaboration avec les directions et instances concernées :

### DÉVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE

- ✓ S'assurer de l'adaptation la politique du CISSS de Laval selon la Politique-cadre du MSSS et de la loi en vigueur;
- ✓ Faire adopter la présente politique par le conseil d'administration dans les délais prévus par la loi, soit le 30 novembre 2018.

### PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

- ✓ S'assurer que soit développé et appliqué un plan de sensibilisation ou de formation pour contrer la maltraitance pour toute personne ou organisme œuvrant pour l'établissement, ou en son nom;
- ✓ S'assurer que les personnes œuvrant pour l'établissement sont informées du contenu de la présente politique.

### DÉCLARATION

- ✓ S'assurer que les procédures pour la cueillette d'information des déclarations et de références aux instances concernées soient claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans l'établissement;
- ✓ Veiller à ce que les acteurs susceptibles de faire un signalement soient au fait qu'il est possible de déclarer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### DIFFUSION

- ✓ Veiller à ce que soit développé et déployé, un plan de communication de la politique;
- ✓ S'assurer de la visibilité de la politique, notamment par un affichage à la vue du public et en ligne sur le site de l'établissement et l'Intranet;
- ✓ S'assurer de la diffusion de la politique afin qu'elle soit connue des partenaires et ressources tels que les RI-RTF et RPA.

### RÉVISION DE LA POLITIQUE

- ✓ Réviser la politique de l'établissement au plus tard le 30 mai 2020 et à une fréquence d'au plus 5 années par la suite;
- ✓ S'assurer que les modifications pour remédier aux difficultés reliées à la mise en œuvre soient effectuées et que les améliorations aux procédures et à la pratique soient réalisées.

## DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉTHIQUE (DQEPE)

Veiller à ce que le responsable de la mise en œuvre de la politique est en mesure d'assumer son mandat en assurant une vigie transversale de l'intégration de la politique dans l'ensemble des programmes de l'établissement puisque la loi s'applique aux aînés, mais également à toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette vigie devra être réalisée dans toutes les phases prévues, de la planification à sa révision.

### DÉCLARATION

#### **Le responsable du suivi des divulgations dans le cadre de la politique facilitant la divulgation des actes répréhensibles, doit :**

- ✓ Identifier si les situations qui lui sont soumises répondent aux conditions du signalement obligatoire en matière de maltraitance et assurer le suivi avec le CPQS.

#### **Le centre d'éthique et bureau de la gestion intégrée de la qualité et des risques doit :**

- ✓ Identifier si les situations qui lui sont soumises, par le biais de consultations éthiques ou de déclarations d'événements indésirables répondent aux conditions du signalement obligatoire en matière de maltraitance et assurer le suivi avec le CPQS;
- ✓ Collaborer avec le CPQS lors des enquêtes s'il y a lieu.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## DIRECTIONS DES PROGRAMMES CLIENTÈLE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

### TRAITEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

- ✓ S'assurer du traitement et de la gestion adéquate 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 toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance;
- ✓ Informer toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance, des mécanismes de recours et de soutien tout au long du processus.

### IDENTIFICATION

- ✓ Identifier et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection ou le dépistage de la maltraitance;
- ✓ Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données liées aux situations de maltraitance envers un usager.

### DÉCLARATION

- ✓ Favoriser la déclaration en identifiant des mesures pour minimiser les risques de représailles envers les personnes qui signalent;
- ✓ Informer des procédures de signalement;
- ✓ S'assurer que toute situation présumée de maltraitance envers un usager est signalée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ✓ S'assurer que toute situation présumée de maltraitance envers un usager impliquant un employé présumé agresseur est transmise à la DRHCAJ.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- ✓ Créer et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement.

### ACTION ET SUIVI

- ✓ Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés soient effectués.

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES (DRHCAJ)

### SENSIBILISATION ET FORMATION

- ✓ Assurer, en collaboration avec le porteur de la formation maltraitance, la planification de formations concernant l'identification et le traitement des situations de maltraitance, notamment la formation priorisée sur la plateforme de formation continue du MSSS;
- ✓ Veiller à fournir à un rythme déterminé, la liste des employés ayant suivi les diverses formations en maltraitance.

### DÉCLARATION

#### Situation potentielle de maltraitance envers un usager impliquant un employé présumé agresseur

- ✓ Être informée de la situation et apporter le soutien nécessaire aux gestionnaires et personnes impliquées par la situation.

### VÉRIFICATION DES FAITS

S'il est présumé qu'un employé a fait preuve de maltraitance envers un usager, la DRHCAJ assure, avec toute la diligence requise, le traitement de la situation et informe l'employé des étapes du cheminement de son dossier.

Sur demande du CPQS, la DRHCAJ procède diligemment à l'étude approfondie de toute situation, en lui faisant périodiquement rapport de son progrès. Au terme de cette étude, la DRHCAJ informe le CPQS de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire ou administrative prise à l'égard du membre du personnel concerné.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :



### **Lorsqu'une enquête confirme qu'un employé a causé du tort à un usager**

- ✓ S'assurer du traitement de la situation et offrir à l'employé, le soutien requis à chacune des étapes du traitement du dossier.

#### **MESURES**

Lorsqu'un employé est reconnu responsable d'avoir causé du tort à un usager, ce dernier est passible de mesures administratives ou disciplinaires qui tiennent compte des circonstances et qui sont proportionnelles à la gravité de la situation. En cas d'infraction de nature criminelle, l'établissement en appellera aux autorités policières ou juridiques.

Dans tous les cas, la DRHCAJ participe à l'identification et à l'application des recommandations, mesures disciplinaires, administratives ou correctives appropriées à la situation.

#### **Situation de maltraitance non intentionnelle**

- ✓ Les mesures correctives appliquées sont axées sur la formation, le coaching, le mentorat, l'amélioration des pratiques, la supervision accrue, ou autre stratégie.

#### **Situation de maltraitance intentionnelle**

- ✓ Les mesures disciplinaires ou administratives sont appliquées selon l'échelle de gradation prévue en fonction des circonstances (avis verbal, avis écrit, suspension, congédiement, retrait de la liste de rappel, etc.).

#### **DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

- ✓ Appuyer les gestionnaires dans le développement du plan de communication et de la mise en œuvre de la politique.

### **DIRECTIONS DES SOINS INFIRMIERS, DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES**

**Ces directions conformément à leurs mandats cliniques respectifs doivent :**

#### **PRÉVENTION, SENSIBILISATION**

- ✓ Sensibiliser, en collaboration avec le Conseil des infirmiers et infirmières, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que le Conseil des services multidisciplinaires du CISSS de Laval, les employés, médecins, résidents, dentistes et pharmaciens, stagiaires et professionnels du CISSS de Laval aux enjeux cliniques reliés à la lutte contre la maltraitance;
- ✓ S'assurer de l'application de la politique et son respect par les stagiaires et des bénévoles dont ils ont la responsabilité.

#### **VÉRIFICATION DES FAITS**

**Lorsqu'une enquête confirme qu'un employé a causé du tort à un usager et selon les procédures en vigueur :**

- ✓ S'assurer de la responsabilité professionnelle de l'employé en cause et le cas échéant, en aviser l'instance ou l'ordre professionnel concerné.

### **DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE ET DE LA RECHERCHE**

#### **DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

- ✓ S'assurer que tous les établissements d'enseignement et les superviseurs de stages, employés ou non, prennent connaissance et fassent la promotion de la présente politique;
- ✓ S'assurer de l'application de la politique et son respect par les stagiaires dont ils ont la responsabilité.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## GESTIONNAIRES

### PRÉVENTION, SENSIBILISATION

- ✓ Veiller à ce que la présente politique et toutes procédures afférentes soient diffusées et appliquées dans les secteurs d'activités dont ils ont la responsabilité;
- ✓ S'assurer que les moyens nécessaires pour identifier les situations potentielles de maltraitance sont mis en place dans le but de les éviter ou prévenir;
- ✓ Assurer une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation susceptible de contrevenir à la présente politique et d'intervenir s'il y a lieu, pour corriger la situation;
- ✓ S'assurer que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance.

### DÉCLARATION

#### Signalement d'une situation présumée de maltraitance envers un usager de la part de toute personne y compris un tiers

- ✓ S'assurer que soit informé le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et convenir de la suite du processus, selon les éléments en cause et l'expertise de chacun.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- ✓ Veiller à ce que le soutien requis est offert aux personnes qui désirent faire un signalement et en rendre compte sans délai à leur supérieur immédiat;
- ✓ Assurer avec diligence le suivi approprié, et ce, peu importe la provenance du signalement d'une situation présumée de maltraitance envers un usager, en conformité avec les procédures établies;
- ✓ S'assurer que le soutien clinique aux professionnels est offert à toutes les étapes de la gestion d'une situation présumée de maltraitance envers un usager;
- ✓ Favoriser la coordination et la concertation entre les divers secteurs pertinents, assurant une gestion efficace des situations de maltraitance envers un usager.

### PERSONNEL ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT :

#### IDENTIFICATION

- ✓ Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance;
- ✓ Documenter toute information relative à la détection ou au dépistage, selon la procédure prévue par l'établissement.

#### DÉCLARATION

Déclarer toute situation présumée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée au supérieur immédiat ou gestionnaire, en fonction des procédures prévues par le CISSS de Laval.

#### VÉRIFICATION DES FAITS

Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'usager ou une expertise requise peut être appelé à participer au processus de vérification des faits.

#### ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS

- ✓ Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'usager ou une expertise interne ou externe requise peut être appelé à contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'usager et gérer la situation de maltraitance;
- ✓ Tenir compte du fait qu'il pourrait y avoir plus d'un usager impliqué dans la situation de maltraitance (ex. : dans les milieux de vie) et que tous les usagers et autres personnes impliqués dans la situation doivent être évalués dans la mesure du possible;
- ✓ Documenter l'évaluation à partir des procédures établies.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## ACTION ET SUIVI

- ✓ Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers permettant de réévaluer l'adéquation entre les besoins et les stratégies émises dans le plan;
- ✓ Avoir recours aux mesures de soutien clinique mises en place par l'établissement, au besoin, selon les éléments en présence;
- ✓ Après consultation auprès des intervenants et responsables désignés, faire appel au processus d'intervention concerté, selon la procédure établie et si tous les critères entourant la situation de maltraitance sont présents, soient :
  1. Requérir la concertation de plusieurs intervenants intersectoriels
  2. Constituer potentiellement une infraction criminelle ou pénale
  3. Être conforme à la définition de la maltraitance au sens de la loi

## SYNDICATS

### DIFFUSION DE LA POLITIQUE

- ✓ S'assurer de la diffusion de la présente politique à leurs membres.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- ✓ Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance.

## PRESTATAIRE DE SOINS ET DE SERVICES : RESSOURCES D'HÉBERGEMENT NON INSTITUTIONNELLES (RI-RTF) (RPA), CHAMBRES ET PENSIONS, CHSLD PRIVÉ ET PRIVÉ CONVENTIONNÉ

Les ressources qui accueillent des usagers majeurs doivent appliquer la présente politique, à l'exception des CHSLD privés et privés conventionnés, qui doivent pour leur part, adopter et implanter leur propre politique de lutte contre la maltraitance.

### Signalement visant un résident en CHSLD privé ou privé conventionné du territoire lavallois

La réception et le traitement des signalements des situations touchant les résidents hébergés dans l'un de ces centres sont effectués par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de ce centre. Ce dernier assume les responsabilités liées au traitement de ces signalements, au même titre que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval.

### DIFFUSION DE LA POLITIQUE

Les ressources, organismes, sociétés et personnes sont tenus de faire connaître cette politique aux usagers visés par celle-ci, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent pour eux.

### RI-RTF

Afin de respecter le cadre légal et les ententes signées avec les RI-RTF, veuillez consulter les documents suivants :

- ✓ Politique (RPP-084-2018-DGA) sur l'organisation, la gestion et la prestation de services dans les ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF);
- ✓ Procédures et protocoles s'y rattachant, notamment la procédure et le protocole lors d'une enquête administrative dans une ressource intermédiaire ou de type familial (RPP-104-2018-DGA) du CISSS de Laval.

## ASSOCIATIONS ET ORGANISMES REPRÉSENTATIFS DES RI-RTF

La procédure d'enquête administrative et son protocole s'appliquent à la ressource pour les usagers qu'elle héberge ou qu'elle a hébergés. La mise en œuvre de cette procédure doit respecter les lois en vigueur, les ententes collectives ou nationales de même que les normes, les politiques et procédures, les directives, les principes directeurs, le code d'éthique, la philosophie des services et les principes d'intervention du CISSS de Laval.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

Ainsi, toute situation de conduite inacceptable dans une ressource ou un écart dans la qualité des services rendus par cette dernière doit être dénoncée s'il y a un motif raisonnable de croire que cet écart ou cette conduite causent ou peuvent causer un préjudice à un usager hébergé. L'établissement peut procéder à une enquête administrative en tout temps, notamment lorsqu'il estime que la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être d'un ou de plusieurs usagers peuvent être compromis.

### VÉRIFICATION DES FAITS

- ✓ Informer la ressource par écrit des motifs de l'enquête;
- ✓ Envoyer une copie de l'avis aux associations représentatives ou selon les dispositions prévues par celles-ci à cet effet;
- ✓ Donner l'occasion à la ressource d'être entendue et de faire les représentations appropriées, accompagnées, si elle le désire, d'un représentant de son association;
- ✓ Recueillir toute l'information pertinente à l'enquête auprès des acteurs impliqués (usager, intervenants, famille, proches aidants, représentant légal);
- ✓ Émettre un avis écrit et s'il y a lieu, rencontrer la ressource afin de l'informer de la conclusion de l'enquête administrative et des conséquences ou non sur la ressource (maintien du lien contractuel, avis de non-renouvellement ou avis de résiliation);
- ✓ Informer la ressource de ses droits au regard de l'entente collective ou nationale, notamment son droit de soumettre un avis de mécontentement par écrit au représentant désigné par l'établissement en respect des ententes collectives.

Pour toutes les ententes nationales et collectives: L'enquête administrative peut s'exercer simultanément à l'application du régime d'examen des plaintes ou d'autres processus relevant d'autres instances (intervention du Curateur public, du Protecteur du Citoyen, de la Commission des droits des personnes et des droits de la jeunesse).

### COMITÉS DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS

Dans le cadre de son mandat, le comité des usagers et des résidents est appelé à :

#### PRÉVENTION ET SENSIBILISATION

- ✓ Contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers et des résidents

#### ACTION ET SUIVI

- ✓ Accompagner et assister, sur demande, un usager ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte ou signaler une situation de maltraitance

### PARTENAIRES EXTERNES

Les partenaires dans la dispensation des services en complémentarité avec le CISSS de Laval doivent :

- ✓ Faire connaître la politique de l'établissement à leurs employés et s'assurer de l'application de celle-ci;
- ✓ Être attentifs à tout indice de maltraitance;
- ✓ Signaler toute situation de maltraitance selon la procédure prévue par l'établissement.

### COORDONNATEUR RÉGIONAL SPÉCIALISÉ EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE

Dans le cadre du mandat octroyé au coordonnateur du territoire :

- ✓ Générer et soutenir la concertation du territoire entre tous les partenaires impliqués;
- ✓ Communiquer les programmes et actions de sensibilisation et de formation disponibles dans la région de Laval;
- ✓ Assurer la mise en place et la coordination du comité à Laval, pour le déploiement, l'application et le bilan des processus d'intervention concertés.

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## 9. INSTANCES CONSULTÉES

- ✓ La commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- ✓ Les directions des programmes cliniques;
- ✓ Les directions des services multidisciplinaires (DSM), des soins infirmiers (DSI) et des services professionnels (DSP), volet des pratiques professionnelles;
- ✓ La direction des ressources humaines, des communications et affaires juridiques (DRHCAJ), volet des relations de travail, du développement organisationnel, des communications et des affaires juridiques;
- ✓ La direction de la logistique (DL);
- ✓ Les instances syndicales;
- ✓ La Table des CHSLD du réseau territorial des services;
- ✓ Le comité des usagers du CISSS de Laval (CUCI) ainsi que le comité des usagers et des résidents du CSSS de Laval;
- ✓ Le coordonnateur régional spécialisé en matière de maltraitance;
- ✓ Le comité de coordination des opérations (CCO) et le comité de direction (CD).

*Adopté par le conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, le 15 novembre 2018 en vertu de l'article de la Loi*

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## 10. RÉFÉRENCES

- ✓ Agrément Canada (2015). Normes – Soins de longue durée. Programme Qmentum. Pour les visites qui commencent après le 01 janvier 2016. Ver. 10.
- ✓ Assemblée nationale. (2016). Première session. Projet de loi no 115. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ministère des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation. Éditeur officiel du Québec. <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-115-41-1.html>
- ✓ Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, 2018 [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte\\_contre\\_maltraitance/entente\\_cadre/Pages/index.aspx](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/entente_cadre/Pages/index.aspx)
- ✓ Gouvernement du Québec (2016) 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> [www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca](http://www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca)
- ✓ [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/full\\_fr.pdf?ua=1](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_fr.pdf?ua=1)
- ✓ Israël, S. et al. (2016). Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée : Montréal, Qc CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal. [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type\\_maltraitance-hebergement\\_CIUSSS-CODIM\\_octobre-2016.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf)
- ✓ Israël, S., Soulières, M., Starnino, C., Fournier A. & Cortez, N. (2016). Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques / procédures pour contrer la maltraitance envers les aînés en CHSLD : Montréal, QC : Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du Centre affilié universitaire en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal, Ligne Aide Abus Aînés. 68 p.
- ✓ Ministère de la Famille et des Aînés (2010). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015, reconduit jusqu'en 2017. [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan\\_action\\_maltraitance.pdf](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf)
- ✓ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2003). Pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD - Orientations ministérielles. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2003/03-830-01.pdf>
- ✓ Organisation mondiale de la santé (2002). Rapport mondial sur la violence et la santé. Chapitre 5. Maltraitance des personnes âgées.
- ✓ 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](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2016/10/Politique-Type_maltraitance-hebergement_CIUSSS-CODIM_octobre-2016.pdf).
- ✓ Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2018, Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services - Cadre de référence. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000957/?&date=ASC>

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

## ANNEXE I

### SIGNALEMENT AU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS)

Il est possible de porter plainte ou signaler une situation de maltraitance verbalement, par téléphone, en personne ou par écrit :  
Au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

- ✓ Par courriel : [plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca)
- ✓ Par téléphone : 450 668-1010 poste 23628
- ✓ Par la poste : Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
800, boul. Chomedey Tour A, bureau 301  
Laval (QC) H7V 3Y4

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

① **Le nom des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CHSLD privés et privés conventionnés est disponible sur le site Web du Ministère de la Santé et des Services sociaux (répertoire des ressources) dans la section de l'identification de ces établissements** <https://m02.pub.msss.rtss.qc.ca/M02ListeEtab.asp?Etab=Region#LienRegion13>

### LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA PRÉSENTE POLITIQUE EST L'ADJOINTE À LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

Ses coordonnées sont les suivantes : Isabelle Legault, ADGA, 450-972-2099, poste 2404 [isabelle.legault.cjl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:isabelle.legault.cjl@ssss.gouv.qc.ca)

### SERVICES SPÉCIALISÉS DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE SUR LE TERRITOIRE

#### 811 option 2 info-social

Cette ligne téléphonique disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine peut offrir une consultation psychosociale concernant des préoccupations, des inquiétudes de la population; si une personne vit une souffrance, une détresse ou une crise psychosociale. Suite à un appel, il est possible que l'intervenant réfère la personne vers des services du CISSS de Laval ou dans la communauté.

#### Ligne Aide Abus Aînés

Téléphone : 1-888-489-ABUS (2287)

Site Web : [www.aideabusaines.ca](http://www.aideabusaines.ca) <https://www.facebook.com/Ligneaideabusaines/>

La LAA est une ligne provinciale d'écoute et de référence spécialisée en maltraitance envers les personnes âgées. Le rôle de la ligne est d'orienter les appelants vers les ressources appropriées selon leurs besoins et les ressources de leur région.

Soutenir les intervenants par la consultation professionnelle en lien avec la maltraitance (discussion de cas clinique; identification des éléments restants à évaluer; suggestion de piste d'intervention; réflexions éthiques).

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

Le CAAP-Laval est l'organisme communautaire régional indépendant mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux à aider les usagers, ou leur représentant légal, à formuler une plainte ou les accompagner dans leurs démarches.

672, boul. des Laurentides, bureau 217

Laval (Québec) H7G 4S6

Téléphone : 450 662-6022

Courriel : [caaplaval@caaplaval.com](mailto:caaplaval@caaplaval.com)

Site Web : / [www.caaplaval.com](http://www.caaplaval.com)

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :

### **Comités des usagers et des résidents**

Les comités des usagers et des résidents des installations sont là pour défendre les droits et les intérêts des usagers. À la demande d'un usager, le comité pourra l'accompagner et l'assister s'il le souhaite, dans ses démarches. Voici leurs coordonnées :

#### **Comité des usagers du centre intégré (CUCI) - CISSS de Laval**

304, boulevard Cartier Ouest, bureau 207  
Laval (Québec) H7N 2J2  
Téléphone : 450 972-2099, poste 2079

#### **Comité des usagers du CSSS de Laval**

800, boul. Chomedey, tour A, local 232  
Laval H7V 3Y4  
Téléphone: 450 978-8609  
Courriel : [cucssslaval@outlook.com](mailto:cucssslaval@outlook.com)

#### **Comité des usagers du Centre jeunesse de Laval et du Centre de réadaptation en dépendance Laval**

Téléphone : 450 975-3848  
Courriel : [comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)

#### **Comité des usagers du CRDITED**

Téléphone : 450 687-2970, poste 268  
Courriel : [infocucrdis@videotron.ca](mailto:infocucrdis@videotron.ca)

#### **Comité des usagers de l'Hôpital Juif de réadaptation**

Courriel : [comitedesusagers\\_hjr@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comitedesusagers_hjr@ssss.gouv.qc.ca)

#### **Comité des résidents de la Résidence Louise-Vachon**

Téléphone : 514 712-6048  
Courriel : [comiteresidentsrlv@yahoo.ca](mailto:comiteresidentsrlv@yahoo.ca)

#### **Comité des résidents du Centre d'hébergement Fernand-Laroque**

Téléphone : 450 661-5440, poste 25182  
Télécopieur : 450 661-6554  
Courriel : [crfernand-larocque@hotmail.com](mailto:crfernand-larocque@hotmail.com)

#### **Comité des résidents du Centre d'hébergement de la Pinière**

Téléphone : 450 661-3305, poste 51122  
Courriel : [cr.lapiniere@cucssslaval.ca](mailto:cr.lapiniere@cucssslaval.ca)

#### **Comité des résidents du Centre d'hébergement Rose-de-Lima**

Téléphone : 450 622-6996, poste 64706

#### **Comité des résidents du Centre d'hébergement Idola-Saint-Jean**

Téléphone : 450 668-1804, poste 3100  
Courriel : [ridolastjean.ccssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ridolastjean.ccssl@ssss.gouv.qc.ca)

#### **Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Dorothée**

Téléphone : 450 689-0933, poste 28301

#### **Équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal-CAU**

Service de consultation entourant les situations complexes requérant une collaboration interdisciplinaire et multisectorielle.

- ✓ Soutenir et outiller les intervenants face à ces situations
- ✓ Améliorer la compréhension de la collaboration intersectorielle
- ✓ Améliorer la compréhension des rôles et des mandats des partenaires potentiels dans l'intervention
- ✓ Aider les intervenants à reconnaître leur responsabilité légale et les limites de leur intervention

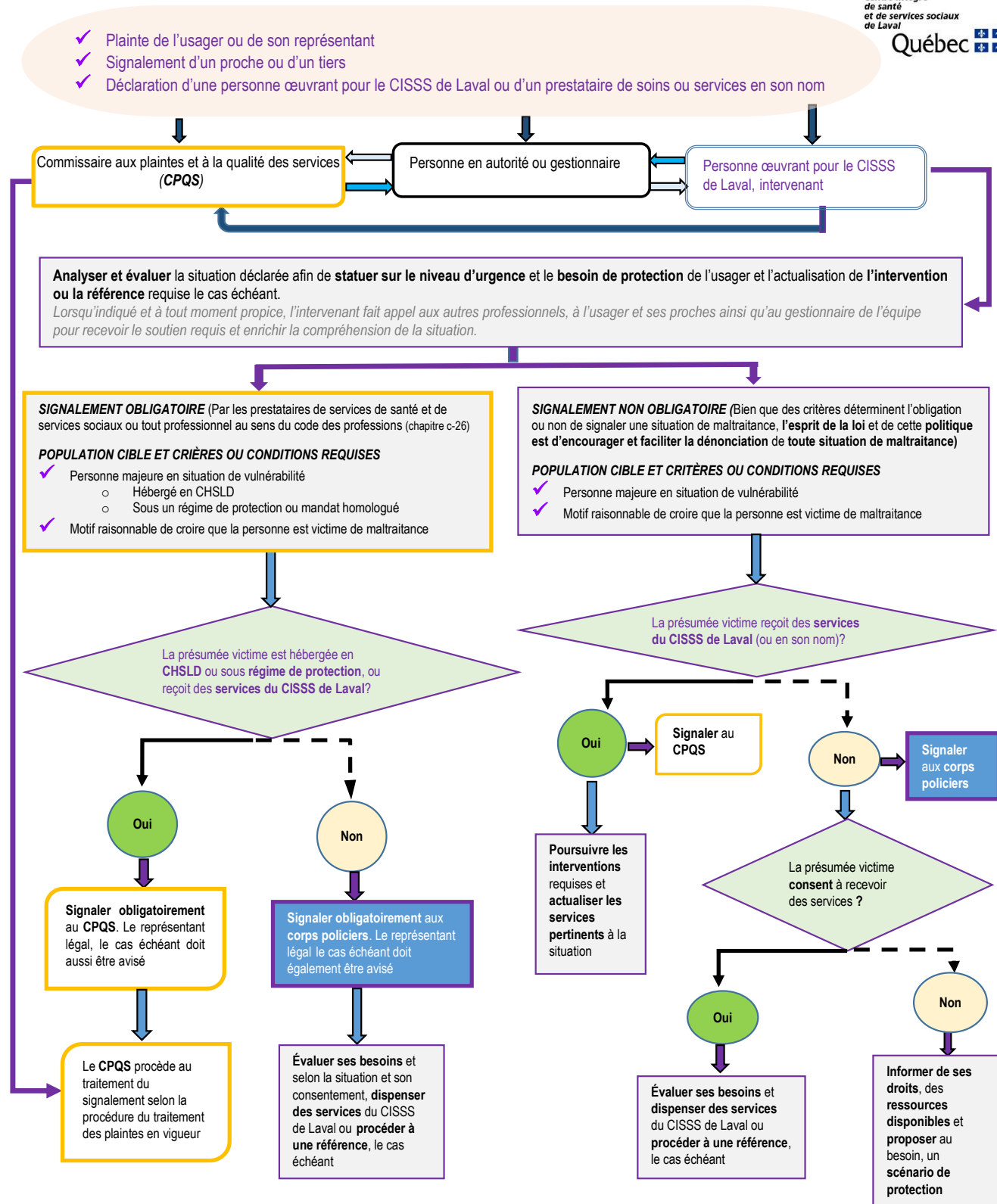
Afin d'accéder aux services de l'équipe, communiquer avec la Ligne Aide Abus Aînés au 1-888-489-2287

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :



## Annexe II



La dénonciation ou le signalement d'une situation ou une plainte en traitement par le CPQS ne **désresponsabilise pas les équipes cliniques et les autres acteurs du réseau de leur rôle à l'égard du traitement de la situation de maltraitance et l'actualisation d'un Plan d'intervention**. De plus, si la situation rencontre les 3 critères suivants : motifs raisonnables de croire qu'il y a une situation de maltraitance au sens de la loi; besoin de concertation pour résoudre le problème; motifs raisonnables de croire qu'il pourrait y avoir une infraction criminelle ou pénale. Alors, il est possible de déclencher selon la procédure établie le processus d'intervention concertée, pour élargir les actions avec les partenaires intersectoriels.

Isabelle Legault,  
ADGA octobre  
2018

Date d'approbation par le Comité de direction  
du CISSS de Laval : 6 novembre 2018  
Date de révision :

Date d'approbation par le CA : 15 novembre 2018  
Date de révision :  
Sans objet :