



FICHE NO 8: RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN CONTEXTE DE MALTRAITANCE

En contexte de maltraitance, les rôles de chacun doivent être connus, définis et complémentaires afin d'optimiser l'évaluation de la situation et l'efficacité du plan d'intervention concerté.

Coordonnatrice PIC

- Agir à titre de spécialiste du PIC
- Être une agente mobilisatrice pour lutter contre la maltraitance pour l'ensemble des directions transversales
- Animer et soutenir les concertations PIC avec les partenaires
- S'assurer que les trajectoires de services sont fluides et efficaces pour répondre adéquatement aux besoins des personnes qui subissent de la maltraitance et puissent soutenir les intervenants

Coordonnatrice régionale spécialisée

- Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués dans la lutte contre la maltraitance
- Faire de la sensibilisation et de la formation sur la maltraitance
- Assurer la coordination de l'application des PIC découlant de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Intervenant

- Rencontrer et être à l'écoute de la personne présumée maltraitée
- Adopter une approche de bientraitance
- Recueillir et vérifier les faits en lien avec la situation de suspicion de maltraitance
- Documenter les facteurs de risque et de vulnérabilité
- Procéder, s'il y a lieu, et ce sans délai, au signalement obligatoire en vertu de la loi 6.3 au BCPQS ou obtenir le consentement de la personne pour un signalement volontaire.
- Planifier et déployer les interventions requises permettant d'assurer un filet de sécurité autour de la personne présumée maltraitée, de réduire le tort ou la détresse ou de mettre fin à la situation de maltraitance
- Discuter de la situation avec son ISAC, coordonnateur clinique, son gestionnaire et/ou l'intervenant désigné PIC (processus d'intervention concerté) de sa direction.
- Respecter les normes de tenue de dossier en contexte de maltraitance

Intervenant désigné PIC

- Soutenir l'intervenant impliqué au dossier
- Évaluer si la situation répond aux critères de déclenchement d'un PIC
- Contacter la coordonnatrice PIC pour une discussion pré-pic, si requis.
- Déclencher le PIC
- Assurer le suivi sur la plateforme SIMA
- Collaborer avec les différents partenaires

Expert clinique Maltraitance

- Soutenir les intervenants désignés et gestionnaires de sa direction
- Se maintenir à jour dans l'application de la loi et le respect de notre politique pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure vulnérable
- Participer aux rencontres du Comité Experts cliniques en Maltraitance





DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant

SUITE: RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN CONTEXTE DE MALTRAITANCE

Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS)

- Recevoir tout signalement ou plainte à l'égard d'une situation de maltraitance portée à son attention et analyser leur recevabilité.
- Déterminer l'action à prendre, selon la situation, le cadre législatif applicable ainsi que les règles de confidentialité et de consentement établi.
- Intervenir sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne ayant signalé ou collaboré à l'examen d'un signalement, serait menacée ou victime de représailles.
- S'assurer que les équipes cliniques ont mis les moyens en place pour faire cesser la situation de maltraitance lorsqu'il s'agit d'un signalement.
- Produire un bilan annuel sur le nombre de plaintes et de signalements reçus à l'égard de situations de maltraitance.

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

- Être responsable de la diffusion, de la révision et du respect de la politique du CISSSL pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, en collaboration avec les directions concernées, le BCPQS et les représentants des prestataires de services de santé et de services sociaux.
- S'assurer que les outils de sensibilisation et de formation sont diffusés dans l'ensemble des installations du CISSSL ainsi que dans les RPA et les RI-RTF et qu'ils soient connus des usagers, des résidents et des familles.
- S'assurer de mettre en place des mécanismes de concertation autre que le processus d'intervention concerté (PIC) permettant aux directions d'agir lorsqu'un usager est dans une situation de maltraitance.
- S'assurer de la désignation des répondants, des experts cliniques et des intervenants désignés à la maltraitance au sein des directions concernées.
- Soutenir et valider les travaux réalisés par la coordonnatrice spécialisée à la lutte contre la maltraitance et la coordonnatrice du processus d'intervention concerté (PIC).

Répondants maltraitance

- Participer au comité de coordination maltraitance du CISSS de Laval à titre de répondant de sa direction.
- S'assurer que les informations, trajectoires et enjeux en matière de maltraitance propre à sa direction sont transmises, fluides et adressés pour favoriser les actions en matière de lutte contre la maltraitance.
- Assurer une veille règlementaire sur les situations de maltraitance et les actions pour y remédier, dans sa direction.
- Sensibiliser, informer et former l'ensemble du personnel de l'organisation aux principes de la loi 6.3 et de la politique organisationnelle (RPP 118-2018).

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec

