

<b>C.H.S.L.D. BAYVIEW INC.</b>	Direction: Administration Service: Services à la Clientèle
Objet: Maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité	Générale: X Interne: Page 1 sur 24

## **Politique et Procédure Concernant la Maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité**

### **POLITIQUE:**

Les résidents du CHSLD Bayview (Bayview) ont le droit de recevoir des services dans un milieu de vie sécuritaire et bienveillant, et d'être traités avec respect.

Cette politique reflète les obligations légales et éthiques de Bayview pour prévenir et combattre toutes les formes de maltraitance envers les résidents et l'engagement du directeur général à assurer une culture de bientraitance. La Loi de lutte contre la maltraitance au Québec définit le mandat et le contexte de la déclaration obligatoire de la maltraitance envers les résidents en soins de longue durée. Cette loi est destinée envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité qui reçoivent des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux.

La personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP) est Johanne Watts, Directrice du programme de qualité et des services aux résidents. Elle peut être jointe au [jwatts@chsldbayview.com](mailto:jwatts@chsldbayview.com) ou 514-695-9384, p. 229.

### **Termes de référence :**

Pour faciliter la compréhension de ce document, voici quelques 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. (*Loi de lutte contre la maltraitance; Art. 2 par. 3*)

#### *Personne en situation de vulnérabilité :*

Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. (*Loi de lutte contre la maltraitance; Art. 2 par. 4*)

Date de mise en vigueur: septembre 2018
Révisée: juillet 2021; décembre 2022; 18 mars 2024
Date de la prochaine mise à jour: 18 mars 2028
Date de soumission au MSSS: 18 mars 2024

Approuvé par la Direction Générale

**Termes de référence (suite):**

*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. (*Loi de lutte contre la maltraitance; Art. 2 par. 5*)

*Prestataire de services de santé et de services sociaux :*

Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrite aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant.

*Usager ou résident (aînés et personnes majeures en situation de vulnérabilité) :*

Personne qui reçoit des soins ou des services de la part de l'établissement ou d'une personne qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

**Principes directeurs :**

L'application et le respect de ces principes directeurs permettront d'atteindre les objectifs de la politique.

*Tolérance zéro :* Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'établissement.

*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.

*Respect des droits et des besoins des résidents :* L'établissement est respectueux des droits des résidents tels que décrit dans la LSSSS et la Charte, et répond à ses besoins, en lui offrant des soins et services de qualité.

*Consentement aux soins et aux services :* Sauf exception prévue par la loi, le consentement de l'usager doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou de tout service.

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

### **Principes directeurs (suite):**

*Concertation et partenariat* : Pour assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance développée par l'établissement, il importe que soient considérés comme essentiels la concertation et le partenariat entre les divers acteurs, c'est-à-dire les professionnels, les directions ou les secteurs d'activités, les associations et les organismes représentatifs des RI-RTF, les comités d'usagers et de résidents ainsi que les syndicats.

### **Les objectifs de cette politique visent à :**

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité;
- Identifier et prendre en charge rapidement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrence;
- 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, notamment pour signaler une situation ou pour déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement quant à leurs obligations et à l'importance de déclarer les cas de maltraitance;
- Informer les prestataires de services, les bénévoles, les résidents et leurs proches de la politique;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi de lutte contre la maltraitance.

### **Les valeurs qui soutiennent cette politique :**

- *Autodétermination* : L'action de décider par soi-même, pour soi-même.
- *Bientraitance* : Approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes et par un savoir-être et savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des aînés et des personnes majeures en situation de vulnérabilité.
- *Collaboration* : Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre.
- *Dignité* : La dignité d'une personne signifie qu'elle n'est pas un objet, mais un sujet à respecter tel qu'il est.

## **PROCÉDURE :**

Les processus suivants sont en place à Bayview pour prévenir et gérer de façon efficace la maltraitance envers les résidents.

### **– Prévention**

« La prévention (de la maltraitance) vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes aînées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance ». (Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022)

### **– Sensibilisation**

Bayview met en place des mesures pour assurer que toutes les personnes concernées sont sensibilisées à la possibilité de maltraitance et aux recours disponibles. Les stratégies sont:

- La politique et procédure ainsi que toutes les mises à jour sont disponibles aux employés. Tout nouvel employé doit, lors de son orientation, signer qu'il a lu et compris la politique. Cette dernière est disponible sur le site web.
- Des affiches sont placées au mur; des rappels continus sont publiés dans les bulletins.
- Le guide d'accueil pour les nouvelles admissions inclut un dépliant intitulé « Reconnaître et Déclarer la Maltraitance »
- De l'information est fournie sur la façon de contacter le CLPQS et le Comité des Résidents qui peuvent donner du soutien.

### **– Formation**

De la formation continue est offerte à tous les employés et bénévoles par la PRMOP. Les objectifs de la formation sont d'assurer que la politique et procédure soit connue et respectée, que toutes les personnes qui travaillent à Bayview connaissent leur responsabilité vis à vis la déclaration de maltraitance et de faire connaître les définitions et problèmes reliés à la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Une formation sur la maltraitance et la promotion d'une culture de bienveillance sont offertes lors de l'orientation des nouveaux employés, et en rappel lors des journées annuelles de formation. Des activités de sensibilisation sont également organisées telles que quiz, pièce de théâtre, affichage, etc.

### **PROCÉDURE** (suite) :

Des formations sont également disponibles aux employés sur [l'Environnement numérique d'apprentissage \(ENA\)](#) dont : « Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité », « Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité », et « Prévention et gestion de la maltraitance envers les résidents et résidentes en CHSLD », entre autres.

### **Plaintes et signalements**

Faire une plainte ou un signalement est l'action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (présumée ou confirmée) de maltraitance à des personnes désignées.

Tandis que le signalement est fait par une tierce personne (p. ex : un témoin, un proche, etc.), la plainte est faite par la personne elle-même ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS.

### **Signalements obligatoires**

#### **Pour quelles personnes le signalement est-il obligatoire?**

Le signalement est obligatoire pour tout usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

#### **Qui doit faire le signalement obligatoire?**

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel (p. ex. : une infirmière, un médecin, un travailleur social) doit faire un signalement obligatoire sans délai et directement au CLPQS concerné s'il y a une raison de croire, dans l'exercice de ses fonctions, qu'une personne est victime de maltraitance.

L'obligation de signaler vise également toutes les personnes liées par le secret professionnel, sauf l'avocat et le notaire.

#### **Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour faire un signalement obligatoire?**

Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) ou de son représentant devrait être recherché, mais pas obligatoire.

#### **Auprès de qui un signalement obligatoire doit-il être fait?**

Le signalement obligatoire doit être fait sans délai et directement auprès du CLPQS concerné (coordonnées dans la section *Plaintes* ci-dessous).

## **PROCÉDURE (suite) :**

### **Quelles sont les mesures de confidentialité pour un signalement obligatoire?**

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'un signalement obligatoire sont :

« La mise en place d'une série de mesures permettra de renforcer l'interdiction de représailles dans tout dépôt d'un signalement – obligatoire ou non – d'une situation potentielle ou avérée de maltraitance, notamment :

- Aviser toutes les personnes œuvrant pour le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal que des sanctions seront appliquées s'il y a des représailles directes ou indirectes à l'endroit de la personne qui a signalé une situation de maltraitance;
- Préserver l'anonymat de la personne œuvrant pour le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui effectue le signalement (rencontre à l'extérieur du lieu de travail, en dehors des heures de travail ou dans un bureau non identifiable dont la porte se ferme, etc.). »

Tiré de [Politique de lutte contre la maltraitance - CIUSSS Ouest-de-l'île](#), p. 18

Les mesures de confidentialité prises par notre établissement dans le cas d'un signalement obligatoire sont tout comme celles prises par le CLPQS, à l'exception du lieu de rencontre avec la personne effectuant le signalement qui se fait dans un bureau fermé et privé à Bayview. La politique sur la confidentialité de Bayview réitère l'importance de celle-ci et est lu et signé par tous les employés à leur embauche.

## **Plaintes**

### **Qui peut faire une plainte?**

Tout usager ou son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS peut faire une plainte s'il croit être victime de maltraitance.

### **Auprès de qui la plainte doit-elle être faite?**

Toute plainte peut être faite auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLQPS) concerné aux coordonnées qui suivent :

### **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services - CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal**

Hôpital général du Lakeshore

160, av. Stillview, b. 1289

Pointe-Claire, QC, H9R 2Y2

Sans frais : 1-844-630-5125

Courriel : [commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

## **PROCÉDURE (suite):**

### **Quels sont les mécanismes de soutien disponibles pour faire une plainte?**

Voir la section *Soutien pour toute personne impliquée* (ci-dessous).

### **Quelles sont les mesures de confidentialité pour une plainte?**

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'une plainte sont tenues aux mêmes modalités concernant la confidentialité d'un dossier de plainte, et donc le dossier de l'utilisateur, dans le cas des dossiers de maltraitance. Selon l'article 19, de la [LSSS](#) « Le dossier de l'utilisateur est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement à son nom ».

Les mesures de confidentialité prises par notre établissement dans le cas d'une plainte sont tout comme celles prises par le CLPQS. De plus, l'anonymat de la personne est protégé, et les rencontres se font dans un bureau fermé et privé à Bayview. La politique sur la confidentialité de Bayview réitère l'importance de celle-ci et est lu et signé par tous les employés à leur embauche.

### **Quel est le délai de traitement d'une plainte?**

Le CLPQS traite les plaintes selon la procédure du [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#) dans un délai maximal de 45 jours.

### **Quels sont les recours à la suite des conclusions du CLPQS?**

L'utilisateur ou son représentant peut déposer un deuxième recours auprès du Protecteur du citoyen si les conclusions du CLPQS ne le satisfont pas.

#### **Protecteur du citoyen**

Bureau de Montréal : [514 873-2032](tel:514-873-2032)

Sans frais : [1 800 463-5070](tel:1-800-463-5070)

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Site Web : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

### **Signalements non obligatoires**

#### **Qui peut faire un signalement non obligatoire?**

Toute personne qui est témoin ou soupçonne une situation de maltraitance (p. ex. : un proche, un visiteur, un bénévole, une personne œuvrant pour l'établissement qui n'est pas soumise au signalement obligatoire, etc.) peut faire un signalement.

#### **Le consentement de la personne maltraitée (présumée ou confirmée) est-il nécessaire pour signaler?**

Oui.

## **PROCÉDURE (suite):**

### **Auprès de qui signaler une situation concernant un usager si vous n'avez pas l'obligation de signaler?**

Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS avec son consentement ou celui de son représentant (coordonnées dans la section *Plaintes* ci-dessus).

### **Auprès de qui signaler une situation qui ne concerne pas un usager?**

Tout signalement qui ne concerne pas un usager peut être fait auprès d'un intervenant désigné du processus d'intervention concerté (PIC) par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (voir les sections PIC et Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance pour plus de détails).

### **Quels sont les mécanismes de soutien disponibles pour faire un signalement?**

Voir la section *Soutien pour toute personne impliquée* (ci-dessous).

### **Quelles sont les mesures de confidentialité pour un signalement non obligatoire?**

Les mesures de confidentialité prises par le CLPQS concerné dans le cas d'un signalement non obligatoire sont :

« La mise en place d'une série de mesures permettra de renforcer l'interdiction de représailles dans tout dépôt d'un signalement – obligatoire ou non – d'une situation potentielle ou avérée de maltraitance, notamment :

- Aviser toutes les personnes œuvrant pour le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal que des sanctions seront appliquées s'il y a des représailles directes ou indirectes à l'endroit de la personne qui a signalé une situation de maltraitance;
- Préserver l'anonymat de la personne œuvrant pour le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui effectue le signalement (rencontre à l'extérieur du lieu de travail, en dehors des heures de travail ou dans un bureau non identifiable dont la porte se ferme, etc.). »

Tiré de [Politique de lutte contre la maltraitance - CIUSSS Ouest-de-l'île](#), p. 18

Les mesures de confidentialité prises par notre établissement dans le cas d'un signalement non-obligatoire sont tout comme celles prises par le CLPQS, à l'exception du lieu de rencontre avec la personne effectuant le signalement qui se fait dans un bureau fermé et privé à Bayview. La politique sur la confidentialité de Bayview réitère l'importance de celle-ci et est lu et signé par tous les employés à leur embauche.



## **PROCÉDURE (suite):**

### **Délai de traitement des signalements obligatoires et non obligatoires**

Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.

Pour plus d'information concernant le délai de traitement des signalements, référez-vous à la politique de l'établissement public auquel le CHSLD Bayview est rattaché : [Politique de lutte contre la maltraitance - CIUSSS Ouest-de-l'île](#), annexe 5, p. 35.

**Pour plus d'information sur les signalements, référez-vous à l'annexe 1 – Cheminement des signalements.**

### **Soutien pour personne impliquée**

Toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance (p. ex. : les personnes maltraitées, les proches, etc.) peuvent obtenir du soutien pour faire une plainte ou un signalement, être accompagnées dans le processus, etc.

### **Voici les ressources disponibles :**

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

- Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un autre établissement;
- Donner de l'information à l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes;
- Aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte, la rédiger au besoin et l'assister et l'accompagner à chaque étape du recours si désiré;
- Faciliter la conciliation avec toute organisation concernée
- Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur et au respect de ses droits

*Pour joindre le CAAP-île de Montréal*

4900, rue Jean-Talon O., bureau 210

Montréal (Québec) H4Z 1W9

514-861-5998

[info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca)

<https://www.caapidm.ca/index-2.html>

#### **Comité de résidents (comité des usagers)**

- Renseigner sur les ressources et les mesures possibles pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance (p. ex. : le dépôt d'une plainte au CLPQS);

## **PROCÉDURE (suite):**

- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte.

### **Le comité de résidents de Bayview**

[bayview\\_residents\\_committee@hotmail.ca](mailto:bayview_residents_committee@hotmail.ca)

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

Référez-vous à la section Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (ci-dessous) pour connaître ses fonctions et ses coordonnées.

Voir l'annexe 4 pour les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

### **Mesures de soutien spécifiques aux personnes œuvrant pour l'établissement**

#### **Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance**

Référez-vous à la section Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance (ci-dessous) pour connaître ses fonctions et ses coordonnées.

Voir l'annexe 4 pour les coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.

### **Interdiction de représailles**

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collabore au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Il est aussi interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle renonce à faire une plainte ou un signalement ou à collaborer au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Une mesure de représailles est, par exemple, la rétrogradation, la suspension, le congédiement, le déplacement d'une personne, ou toute sanction qui porte atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Le déplacement d'un usager, la rupture de son bail et l'interdiction ou la restriction de visites sont aussi des exemples de mesures de représailles.

Finalement, il est interdit de poursuivre une personne en justice pour avoir, de bonne foi, fait une plainte ou un signalement ou collaboré au traitement d'une plainte ou d'un signalement, peu importe les conclusions rendues.

**PROCÉDURE** (suite):

## **Sanctions**

Des sanctions administratives, disciplinaires et pénales peuvent s'appliquer dans différentes situations.

### **Sanctions administratives et disciplinaires**

#### **Sanctions administratives et disciplinaires imposées par l'établissement**

Lorsqu'il y a maltraitance, Bayview peut aussi imposer des sanctions administratives et disciplinaires.

#### **Quelles sont les sanctions administratives et disciplinaires pour les employés, les gestionnaires et les bénévoles?**

Pour des employés (incluant des stagiaires) et des gestionnaires, des mesures disciplinaires appropriées sont des avertissements verbaux ou écrit, une suspension ou un congédiement. Un bénévole peut se voir suspendu ou congédié.

#### **Sanctions administratives et disciplinaires imposées par d'autres instances**

Les personnes et les établissements qui causent ou tolèrent la maltraitance peuvent aussi subir d'autres sanctions.

#### **Quelles sont les sanctions possibles pour un membre d'un ordre professionnel?**

Un ordre professionnel peut imposer des sanctions à ses membres, par exemple : des réprimandes, des amendes, une révocation de permis, une révocation de certificat de spécialiste, une limitation ou une suspension du droit d'exercer des activités professionnelles, etc.

#### **Quelles sont les sanctions possibles pour un établissement?**

Des sanctions peuvent être imposées à des établissements, par exemple : la nomination d'observateurs, des enquêtes, l'exigence de soumettre un plan d'action, l'administration provisoire de l'établissement, la suspension ou la révocation d'un permis, etc.

#### **Quelles sont les sanctions possibles pour toute personne?**

Toute personne peut être poursuivie devant le tribunal des droits de la personne ou subir des poursuites pénales ou criminelles.

## **PROCÉDURE (suite):**

### **Sanctions pénales**

#### **Dans quelles situations des sanctions pénales peuvent-elles être appliquées?**

- Quiconque manque à son obligation de signaler sans délai un cas de maltraitance commet une infraction.
- Commet une infraction, quiconque commet un acte de maltraitance envers une personne en centre d'hébergement et de soins de longue durée, sur ces lieux ou en déplacement. Une personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, commet un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé et des services sociaux à domicile pour le compte d'un établissement.
- Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction.
- Commet une infraction, quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

#### **Faire une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales.**

#### **Comment faire une demande d'enquête pouvant mener à des sanctions pénales?**

Vous pouvez joindre les responsables par téléphone, transmettre un [formulaire](#) par courriel ou par la poste ou faire une [déclaration en ligne](#).

#### **Comment joindre les responsables ou envoyer une demande par la poste?**

Tél. : 1 877 416-8222

Courriel : [maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca)

#### **Direction de l'inspection et des enquêtes**

Ministère de la Santé et des Services sociaux

3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200

Québec (Québec) G2E 6J5

Consultez [Québec.ca](http://Quebec.ca) pour plus d'informations sur les demandes de sanctions pénales.

## **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Plusieurs personnes ont un rôle important à jouer en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Chacun doit collaborer en contribuant selon son rôle. Une vigilance accrue est attendue de l'ensemble des acteurs concernés par cette politique afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est soupçonnée ou confirmée.

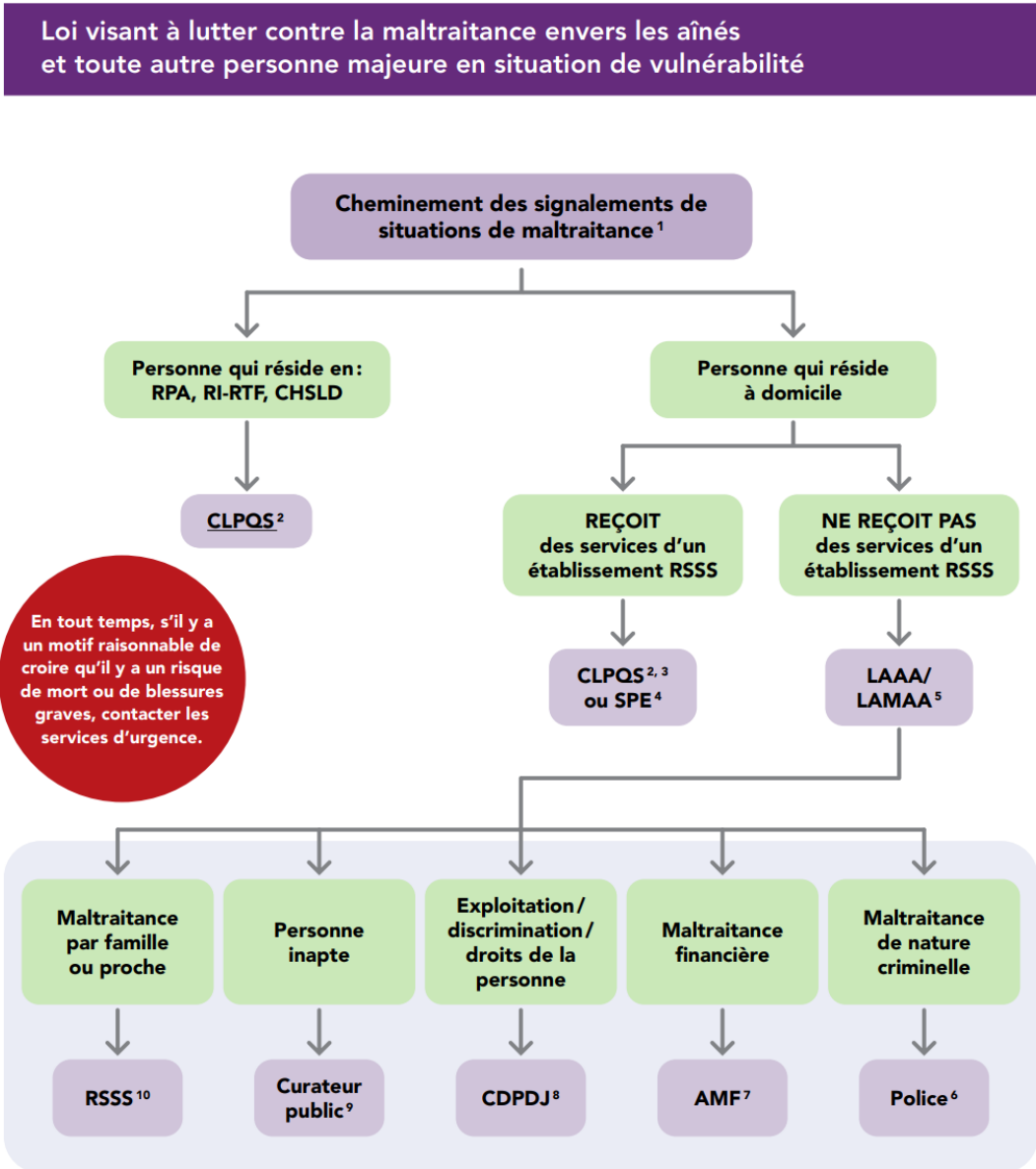
**Tableau synthèse des responsabilités spécifiques**

<p><b>Directeur Général</b> (ou PRMOP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● S’engager à offrir une culture de bienveillance</li> <li>● Assurer le développement et l’adoption de la politique</li> <li>● Développer et appliquer un plan de prévention (sensibilisation et formation)</li> <li>● Assurer que les procédures des déclarations soient claires et connues par tous ceux concernés</li> <li>● Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles</li> <li>● Développer un plan de diffusion et mettre en ligne sur le site web de Bayview</li> <li>● Assurer une évaluation continue, et que la révision et les mises à jour requises soient maintenues. La politique doit être révisée au minimum tous les 5 ans et soumise au MSSS.</li> </ul>
<p><b>CLPQS (CIUSSS)</b></p>	<p>Traiter tout signalement de maltraitance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyser la recevabilité</li> <li>● Prioriser les signalements selon la gravité de la situation</li> <li>● Examiner le signalement et appliquer la procédure selon qui est l’auteur de la maltraitance (procédure d’examen des plaintes, médecin examinateur, autre)</li> <li>● Assurer la responsabilité des interventions à prendre</li> <li>● Conclure le dossier (avec ou sans recommandations)</li> <li>● Assurer que la documentation est complète</li> <li>● Effectuer la reddition de compte</li> <li>● Informer le comité de vigilance sur les recommandations faites</li> </ul>
<p><b>Médecin examinateur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Appliquer la procédure d’examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien de l’établissement</li> </ul>
<p><b>Directeurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction</li> <li>● Identifier et appliquer des stratégies de prévention de maltraitance, et contribuer au développement de formation et sensibilisation</li> <li>● Surveiller toutes les situations susceptibles d’entraîner la maltraitance et intervenir si nécessaire</li> <li>● Collaborer avec CLPQS dans le processus d’enquête</li> <li>● Intervenir pour répondre aux situations de maltraitance signalées</li> <li>● Offrir le soutien nécessaire pour assurer la sécurité et le bien-être de tous ceux concernés</li> </ul>

**Tableau synthèse des responsabilités spécifiques (suite)**

<b>Superviseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Offrir le soutien clinique pour prévenir, identifier, signaler, et intervenir dans toute situation de maltraitance soupçonnée ou confirmée</li> <li>● Contribuer à des initiatives d'amélioration de la qualité pour prévenir ou suivre les situations de maltraitance</li> <li>● Déclarer au CPQS toute situation de maltraitance soupçonnée</li> </ul>
<b>Personne œuvrant pour l'établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Appliquer et respecter cette politique et procédure</li> <li>● Assurer que les résidents sont bien traités par des actions qui favorisent la bienveillance, le bien-être, le respect de la dignité, l'accomplissement de soi, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité personnelle</li> <li>● Être attentif aux signes de maltraitance et les surveiller</li> <li>● Signaler toute situation de maltraitance soupçonnée, selon la procédure</li> <li>● Soutenir et référer les résidents aux ressources appropriées</li> </ul> <p>(Les employés membres d'un ordre professionnel ont l'obligation de respecter le code de déontologie de leur ordre)</p>
<b>Représentants syndicaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurer l'application et le respect de cette politique et procédure par ses membres</li> <li>● Offrir le soutien à tout membre qui est soupçonné de maltraitance</li> <li>● Contribuer au développement de formation et sensibilisation concernant la maltraitance</li> </ul>
<b>Comité de vigilance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurer le suivi approprié de toutes les recommandations formulées par le CLPQS</li> <li>● Contribuer à la coordination des activités visant à assurer la qualité et la sécurité des services et le respect des droits des résidents.</li> </ul>
<b>Comité de résidents (comité des usagers)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fournir aux résidents l'information concernant leurs droits et obligations</li> <li>● Soutenir et assister le résident dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte ou de signaler une maltraitance</li> </ul>

## Annexe 1 – Cheminement des signalements



## **Annexe 1 (suite)**

### **1. Signalement obligatoire**

#### **Sont tenus de signaler obligatoirement :**

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (Chapitre C-26 de la Loi) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai.

#### **Le signalement est obligatoire pour :**

- Un usager majeur dont l'inaptitude à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale;
- Une personne hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- Un résident en situation de vulnérabilité en RPA;
- Un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial;
- Une personne inapte en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

### **2. Rôle du CLPQS (pour tout signalement)**

Le CLPQS est responsable de l'examen des plaintes des usagers. Il est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

### **3. Pour une personne qui réside à domicile et qui reçoit des services d'un établissement du RSSS, le signalement est obligatoire au CLPQS pour :**

- Une personne inapte selon une évaluation médicale;
- Une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué.

### **4. Signalement non obligatoire**

Tout signalement non obligatoire peut être fait au CLPQS ou suivre la politique d'établissement avec le consentement de la personne.

### **5. Rôles de la LAAA**

- Recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien;
- Évaluer la situation;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles;
- Diriger la personne vers l'instance la plus apte à lui venir en aide, incluant les intervenants désignés du PIC, lors d'un signalement;
- Effectuer un suivi et accompagner la personne, au besoin.



## **6. Police**

« Un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale » (Réf : Article 17, alinéa 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## **7. AMF**

« L'autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement » (Réf. : Article 17, alinéa 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## **8. CDPDJ**

« La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation et de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne » (Réf : Article 17, alinéa 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## **9. Curateur public**

« Le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection. » (Réf. : Article 17, alinéa 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

## **10. RSSS**

« Un centre intégré de santé et de services sociaux, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James » (Réf. : Article 17, alinéa 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance)

Les portes d'entrée potentielles sont : l'accueil, le guichet, le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence ou toute autre instance indiquée dans la politique d'établissement.

## **11. Rôles des intervenants désignés du PIC**

- Vérifier si la situation est une situation de maltraitance;
- Vérifier si la situation correspond aux critères du signalement obligatoire;
- Vérifier si la personne présumée maltraitée accepte ou non des services;
- Suivre le protocole de l'instance pour le suivi des demandes de soutien ou de services;
- \*Compléter l'outil harmonisé de signalement (outil à développer).

## Annexe 2 – Terminologie

### FORMES DE MALTRAITANCE

**Violence:** Malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation\*

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

**Maltraitance intentionnelle :** La personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée.

**Maltraitance non intentionnelle :** La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

**Attention:**

- Une même situation de maltraitance peut inclure plusieurs types de maltraitance.
- L'âgisme est un enjeu individuel et social qui appelle à des actions sur ces deux plans.
- Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance.
- La maltraitance se manifeste dans un contexte devant être considéré par chacun des acteurs impliqués.
- Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

### LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)

#### Maltraitance psychologique

*Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.*

**Violence :** Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes, capacitistes, sexistes, homophobes, biphobes ou transphobes, etc.

**Négligence :** Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

**Indices :** Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.

**Attention :** La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance.
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

#### Maltraitance physique

*Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.*

**Violence :** Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

**Négligence :** Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité, ou de logement, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

**Indices :** Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

**Attention :** Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

## LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE (catégories) (suite)

### Maltraitance sexuelle

*Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle.*

**Violence** : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

**Négligence** : Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc.

**Indices** : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes aînées, etc.

**Attention** : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

### Maltraitance matérielle ou financière

*Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.*

**Violence** : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.

**Négligence** : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

**Indices** : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

**Attention** : Les personnes aînées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

### Maltraitance organisationnelle

*Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes aînées.*

**Violence** : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc.

**Négligence** : Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

**Indices** : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique – psychologique - social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc.

**Attention** : La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes aînées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes aînées.

## LES SEPT TYPES DE MALTRAITANCE (catégories) (suite)

### Âgisme

*Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.*

**Violence** : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou services, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

**Négligence** : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.

**Indices** : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

**Attention** : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes aînées. Ces « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

### Violation des droits

*Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.*

**Violence** : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc.

**Négligence** : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc.

**Indices** : Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc.

**Attention** : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

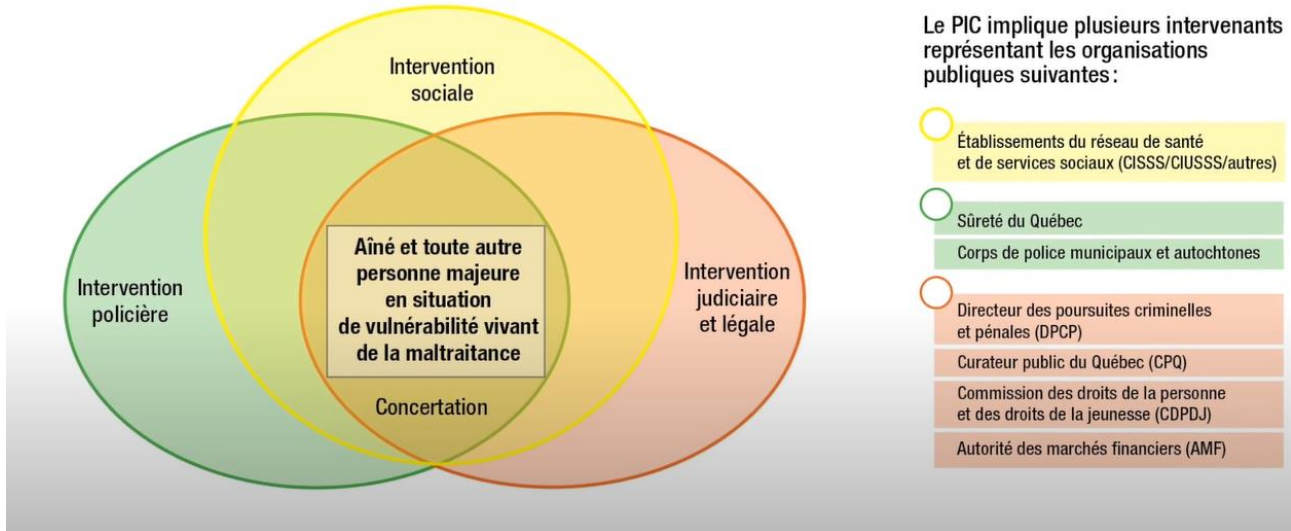
Fruit d'un travail collaboratif, cette terminologie est une mise à jour de la version de 2017 qui avait été élaborée sous la direction du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal. Elle témoigne de l'évolution des pratiques et de la recherche au Québec en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Ainsi, elle continuera d'être ajustée afin de rendre compte du renouvellement des savoirs cliniques et scientifiques.

## Annexe 3 – Processus d'intervention concerté (PIC)

Le processus d'intervention concerté (PIC) est l'une des mesures issues de la loi L-6.3 ayant pour objectif d'établir une concertation efficace entre les différents partenaires des organismes publics (tels que le Service de police de la Ville de Montréal, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou le Curateur public du Québec) dans le but de mettre fin aux situations de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale envers les personnes en situation de vulnérabilité. Les étapes ainsi que les intervenants désignés et partenaires du PIC sont décrites sur les pages suivantes.

## Le PIC pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité

**Le processus d'intervention concerté pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PIC)**



Le PIC implique plusieurs intervenants représentant les organisations publiques suivantes :

Établissements du réseau de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS/autres)

Sûreté du Québec  
Corps de police municipaux et autochtones

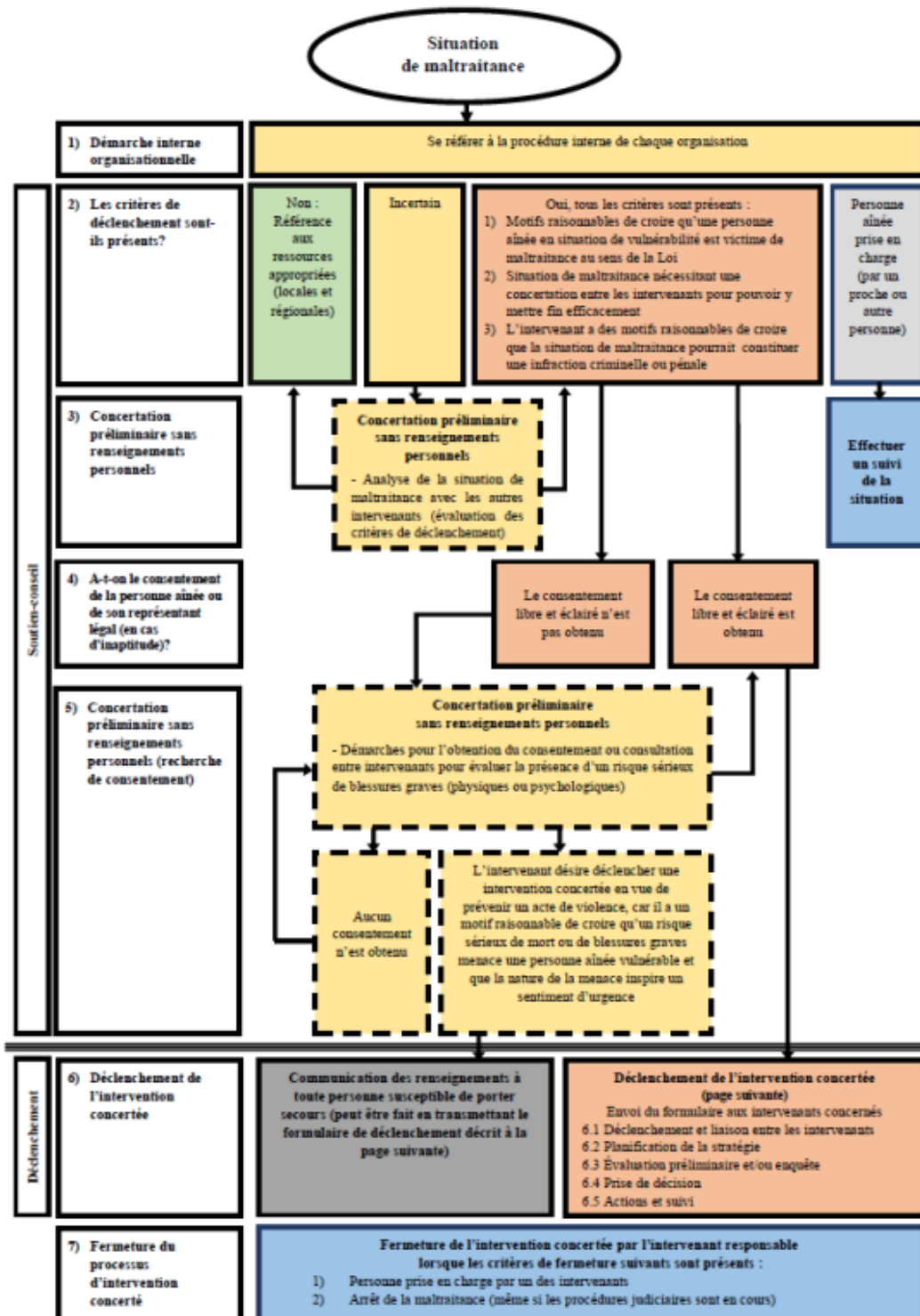
Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Curateur public du Québec (CPQ)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Autorité des marchés financiers (AMF)

## Le PIC pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité (suite)



<sup>20</sup> Guide d'implantation des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, pages 41-42, Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille du Québec, Gouvernement du Québec, juin 2018

## Le PIC pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité (suite)

6) Déclenchement de l'intervention concertée	
<p style="text-align: center;"><b>Avec le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sans le consentement de la personne à l'échange de renseignements personnels et confidentiels: en vue de prévenir un acte de violence et lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne aînée vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Le formulaire de déclenchement est envoyé aux intervenants concernés par la situation de maltraitance</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Le formulaire de déclenchement est envoyé uniquement à l'intervenant ou aux intervenants susceptibles de porter secours à la personne</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>6.1 Déclenchement et liaison entre les intervenants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la sécurité de la personne</li> <li>- Remplir le formulaire de déclenchement (avec renseignements personnels)</li> <li>- Communiquer entre intervenants (conférence téléphonique ou autre modalité à déterminer) afin d'échanger des informations sur la situation de maltraitance</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>6.1 Déclenchement et liaison entre les intervenants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la sécurité de la personne</li> <li>- Compléter le formulaire de déclenchement (avec renseignements personnels)</li> <li>- Communiquer entre intervenants susceptibles de porter secours à la personne (conférence téléphonique ou autre modalité à déterminer) afin d'échanger des informations sur la situation de maltraitance qui représente un risque ou une menace</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6.2 Planification de la stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dresser l'état de la situation de maltraitance</li> <li>- Déterminer le degré d'urgence et les facteurs de risque/vulnérabilité en présence</li> <li>- Identifier les autres intervenants pouvant être appelés à contribuer</li> <li>- Elaborer une stratégie quant au déroulement des actions à venir (qui fait quoi, comment, quand et où)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>6.2 Planification de la stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dresser l'état de la situation de maltraitance qui représente un risque ou une menace</li> <li>- Déterminer le degré d'urgence et les facteurs de risque/vulnérabilité en présence</li> <li>- Identifier si d'autres intervenants susceptibles de porter secours à la personne peuvent être appelés à contribuer</li> <li>- Elaborer une stratégie quant au déroulement des actions à venir (qui fait quoi, comment, quand et où)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6.3 Évaluation et/ou enquête</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder aux évaluations et enquêtes requises selon la stratégie arrêtée</li> <li>- Identifier les besoins de protection et les volontés de la personne</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>6.3 Évaluation et/ou enquête</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder aux évaluations et enquêtes requises selon la stratégie arrêtée</li> <li>- Identifier les besoins de protection et les volontés de la personne</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6.4 Prise de décision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en commun les informations recueillies</li> <li>- En concertation avec les intervenants concernés, convenir de la meilleure solution dans l'intérêt de la personne (plainte, dénonciation, ouverture d'un régime de protection, changement de milieu, poursuite judiciaire, référence, etc.)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>6.4 Prise de décision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en commun les informations recueillies</li> <li>- En concertation avec le ou les intervenants susceptibles de porter secours, convenir de la meilleure solution dans l'intérêt de la personne (plainte, dénonciation, ouverture d'un régime de protection, changement de milieu, poursuite judiciaire, référence, etc.)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6.5 Actions et suivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les décisions convenues par les intervenants</li> <li>- Tenir constamment les intervenants et la personne victime, ou son représentant légal, ainsi que ses proches informés du déroulement et du résultat des actions entreprises</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>6.5 Actions et suivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les décisions convenues par les intervenants</li> <li>- Tenir constamment le ou les intervenants susceptibles de porter secours et la personne victime ou son représentant légal, informés du déroulement et du résultat des actions entreprises</li> </ul>

## Annexe 4 – Soutien additionnel

### La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

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

- Recevoir les appels pour obtenir des informations ou du soutien
- Offrir de l'écoute active
- Évaluer la situation décrite et son niveau de risque
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné
- D'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches

*Pour joindre la ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) :*

1-888-489-2287

<https://lignemaltraitance.ca/fr>

## Références

© Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal, Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal; Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés; Protecteur du Citoyen, Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'île de Montréal, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2023.