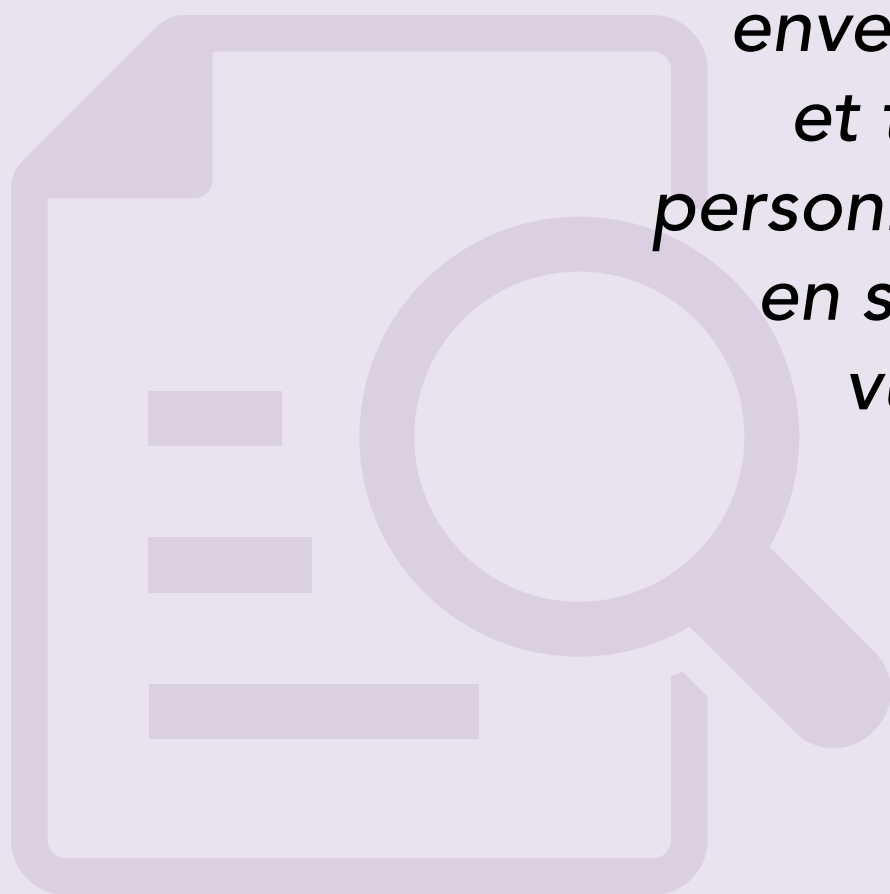


OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION DES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

*envers les aînés
et toute autre
personne majeure
en situation de
vulnérabilité*



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

La parution a été rendue possible grâce à la contribution financière du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ces documents ont été réalisés à la suite d'un mandat provincial octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal dans le cadre de sa désignation à titre de centre affilié universitaire en gérontologie sociale.

La reproduction entière ou partielle du présent document est permise, et ce, gratuitement, à condition toutefois d'en mentionner la source.

© CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 2020

1^{ère} ÉDITION

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec, 2020

Bibliothèque nationale du Canada, 2020

ISBN :

Le présent document peut être téléchargé gratuitement à partir du site :

<https://www.creges.ca/programmes-guides-et-outils/#maltraitance>

NOTE ÉDITORIALE

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Pour citer le document :

Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2020. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 56 p.

DÉVELOPPEMENT DE L'OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION DES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

RÉDACTION

Sarita Israel, cogestionnaire du projet, coordonnatrice du domaine d'expertise pour Contrer la maltraitance
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS),
Direction des affaires académiques, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Mélanie Couture, cogestionnaire du projet, chercheure d'établissement et responsable scientifique
Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (UETMISSS)
CREGÉS, Direction des affaires académiques, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Sandra Smele, agente de programmation, de planification et de recherche
CREGÉS, Direction des affaires académiques, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Anne-Sophie Dubé, agente de programmation, de planification et de recherche
CREGÉS, Direction des affaires académiques, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

COMITÉ CONSEIL

Fabienne Thibault, conseillère
Secrétariat aux aînés, Direction de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance et l'isolement social,
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Nathalie Tremblay, conseillère et adjointe exécutive
Direction des services aux aînés, aux proches aidants et en ressources intermédiaires et de type familial, MSSS

Karine Huard, conseillère à la qualité et répondante pour le régime d'examen des plaintes
Direction de l'éthique et de la qualité, MSSS

Marie-Hélène Hardy, conseillère
Direction des services aux aînés, aux proches aidants et en ressources intermédiaires et de type familial, MSSS

Elsa Bernatchez, conseillère
Direction de l'évaluation, MSSS

Dominique Charland, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Lynda Rey, professeure-chercheuse
École nationale d'administration publique

Josée Fournier, directrice et responsable de la mise en œuvre de la politique d'établissement
Direction Qualité, Évaluation, Performance, Éthique et Lean,
CIUSSS de la Montérégie-Centre

Avec la contribution du Secrétariat aux aînés

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLPQS	Commissaires locales aux plaintes et à la qualité des services
CREGÉS	Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PRMOP	Personnes désignées comme responsables de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, tel que le prévoit la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3)
RI	Ressources intermédiaires
RTF	Ressources de type familial
RPA	Résidences privées pour aînés

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS	4
MISE EN CONTEXTE DE L'OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION	7
STRUCTURE DU DOCUMENT	8
L'OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION DES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	9
1. CONTENU OBLIGATOIRE	10
1.1 INFORMATIONS RELATIVES AU PRMOP.....	10
1.2 MODALITÉS POUR FORMULER UNE PLAINTÉ AU CLPQS.....	11
1.3 MESURES DE SOUTIEN POUR FORMULER UNE PLAINTÉ.....	13
1.4 MODALITÉS POUR EFFECTUER UN SIGNALEMENT AU CLPQS.....	15
1.5 MESURES DE SOUTIEN POUR EFFECTUER UN SIGNALEMENT.....	16
1.6 MESURES DE CONFIDENTIALITÉ POUR UN SIGNALEMENT.....	18
1.7 SANCTIONS DISCIPLINAIRES (OU AUTRES) DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE.....	20
1.8 SUIVI À TOUT SIGNALEMENT/TOUTE PLAINTÉ.....	21
2. DÉFINITIONS	24
MALTRAITANCE.....	24
PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.....	24
PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT.....	24
3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION	26
4. GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE	28
4.1 SIGNALEMENT OBLIGATOIRE.....	28
4.2 INTERDICTION DE REPRÉSAILLES ENVERS UN SIGNALANT.....	30
4.3 REDDITION DE COMPTES.....	32
5. ADAPTATION DE LA POLITIQUE	33
6. PROMOTION ET DIFFUSION	35
7. DATES DE RÉVISION	38

TABLEAUX SYNTHÈSES DES RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES POLITIQUES.....	40
RÉFÉRENCES.....	43
ANNEXES DES INFORMATIONS CLÉS.....	44
ANNEXE 1 – Proposition de page couverture.....	45
ANNEXE 2 – Exemples de sanctions.....	46
ANNEXE 3 – Exemple de délais de suivi pour un signalement.....	48
ANNEXE 4 – Questions d'aide-mémoire concernant des mesures de prévention.....	50
ANNEXE 5 – Éléments à inclure dans son plan de formation.....	51
ANNEXE 6 – Schéma de signalement obligatoire.....	52
ANNEXE 7 – Exemples de mesures qui minimisent les risques de représailles.....	53
ANNEXE 8 – Adaptations à prévoir.....	54
ANNEXE 9 – Responsabilités du PRMOP pour la révision de la politique.....	55

MISE EN CONTEXTE DE L'OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION

L'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*¹. Cette loi vise à faciliter et à encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci. Selon la loi, ce sont les établissements de santé et de services sociaux qui ont la responsabilité d'adopter une politique de lutte contre la maltraitance et de l'appliquer dans toutes leurs installations. Les CHSLD privés doivent toutefois avoir leur propre politique. De plus, la loi précise que « le président-directeur général ou le directeur général de l'établissement, selon le cas, ou la personne qu'il désigne voit à la mise en œuvre de la politique et à son application ». (Article 3). Chaque établissement doit avoir adopté sa politique de lutte contre la maltraitance le 30 novembre 2018, et doit effectuer la première révision de cette politique au plus tard le 30 mai 2020.

Le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal a été mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin d'évaluer les politiques d'établissement dans le but de soutenir les établissements dans l'exercice de la révision de leurs politiques. L'outil suivant est le fruit de cette analyse et est basé sur les forces et les faiblesses les plus courantes à avoir été identifiées dans les politiques d'établissements adoptées.

¹ RLRQ, chapitre. L-6.3

STRUCTURE DU DOCUMENT

Cet outil de soutien à la révision des politiques d'établissements de lutte contre la maltraitance est divisé en sept sections regroupant les articles de la loi les plus pertinents pour les établissements.

1. Contenu obligatoire
2. Définitions
3. Prévention, sensibilisation et formation
4. Gestion des situations de maltraitance
5. Adaptation de la politique
6. Promotion et diffusion
7. Dates de révision

Chacune de ces sections comprend :



Une **référence aux articles de la loi** qui indiquent les informations qui devraient être incluses dans la politique



Des **«astuces»** à titre d'exemple ou d'information complémentaire



Les quatre **étapes à suivre** afin de documenter et d'effectuer la révision de votre politique d'établissement :


ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

ÉTAPE 2 : Modifications à effectuer

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

ÉTAPE 4 : Identification des éléments de la politique qui ont été effectivement révisés

L'outil soutient l'identification et la documentation des informations à réviser ou à inclure afin d'assurer la conformité à la loi de votre politique et vos procédures. De cette façon, l'outil soutient une révision à la fois complète, bien documentée et efficace.



L'OUTIL DE SOUTIEN À LA RÉVISION DES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Ayez en main votre politique actuelle, la version de mai 2020 de la politique-cadre ainsi que le guide de développement et de mise en œuvre de la politique avant de commencer l'exercice de révision.

1. CONTENU OBLIGATOIRE

1.1 INFORMATIONS RELATIVES AU PRMOP



La politique doit notamment mentionner « la personne responsable de sa mise en œuvre et les coordonnées pour la joindre. » (réf. : Article 3, paragraphe 1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'[annexe 1](#) pour prendre connaissance de la page couverture de la politique proposée (tirée de la [Politique-cadre](#)).



Si la personne qui peut répondre aux questions concernant la politique n'est pas le PRMOP, vous pouvez également ajouter le nom de cette personne à titre de personne-ressource.



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Nom de la PRMOP: Oui Non

Coordonnées de la PRMOP: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin



ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Nom du PRMOP




Coordonnées du PRMOP

1.2 MODALITÉS POUR FORMULER UNE PLAINTÉ AU CLPQS



La politique doit notamment mentionner « les modalités applicables pour qu'une telle personne qui croit être victime de maltraitance puisse formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. » (réf. : Article 3, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION

-  Préciser qu'une plainte peut être déposée par l'utilisateur maltraité lui-même ou son représentant.
-  Inclure la référence aux procédures d'examen des plaintes de votre établissement (conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux²).
-  Indiquer que la plainte est traitée par le CLPQS (conformément au LSSSS).

² RLRQ, c. s-4.2, ci-après LSSSS



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

Modalités pour formuler une plainte au CLPQS : Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

Modalités pour formuler une plainte au CLPQS

1.3 MESURES DE SOUTIEN POUR FORMULER UNE PLAINTÉ



La politique doit notamment mentionner « les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte (...). » (réf.: Article 3, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Spécifier les responsables du soutien (par exemple, le Comité des usagers, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), etc.)

► **Exemple d'une description de la responsabilité du CAAP:**

- Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un 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, rédiger celle-ci au besoin, l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours.
- Faciliter la conciliation avec toute instance concernée.
- Contribuer à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits (texte tiré de la Politique-cadre).

► **Exemple d'une description de la responsabilité du Comité des usagers:**

- Renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance, notamment sur la possibilité de présenter une plainte au CLPQS.
- Informer, accompagner et assister un usager qui croit être victime de maltraitance (et/ou son représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet (adaptation du texte de la Politique du CIUSSS Mauricie et Centre du Québec).



Il est important d'ajouter les coordonnées permettant de rejoindre les ressources.



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

Mesure de soutien pour formuler une plainte: Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

Mesure de soutien pour formuler une plainte

1.4 MODALITÉS POUR EFFECTUER UN SIGNALEMENT AU CLPQS



La politique doit notamment mentionner « Les modalités applicables pour que toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, puisse signaler au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux »

(réf. : Article 3, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Indiquer que toute personne peut signaler un cas potentiel de maltraitance d'un usager au CLPQS et qu'elle doit alors prendre sa décision de faire un signalement en tenant compte de ses obligations éthiques personnelles et professionnelles et, si elle fait partie d'un ordre professionnel, de ses obligations déontologiques (tiré de la [Politique-cadre](#)).



Répondre à la question d'aide-mémoire suivante (tirée du [Guide de développement et de mise en œuvre de la politique](#)) :
La politique énonce-t-elle clairement les étapes à suivre et les personnes à aviser afin de signaler une situation de maltraitance ?



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée ?

Modalités pour effectuer un signalement au CLPQS: Oui Non



ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

Modalités pour effectuer un signalement au CLPQS

1.5 MESURES DE SOUTIEN POUR EFFECTUER UN SIGNALEMENT



La politique doit notamment mentionner « les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement » (réf.: Article 3, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Répondre à la question d'aide-mémoire suivante (tirée du Guide de développement et de mise en œuvre): *La politique est-elle adaptée selon la personne qui en est témoin (employé, bénévole, stagiaire, proche ou visiteur, usager, résident)?*



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

Mesures de soutien pour effectuer un signalement: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin





ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée




Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

Mesures de soutien pour effectuer un signalement

1.6 MESURES DE CONFIDENTIALITÉ POUR UN SIGNALEMENT

-  La politique doit notamment mentionner « les mesures mises en place par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance » (réf. : Article 3, paragraphe 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).
-  De plus, « le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné » (réf. : Article 10 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION

-  Indiquer que le CLPOS est responsable de la préservation de la confidentialité de la personne qui effectue un signalement, sauf avec son consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné.
-  Mentionner que l'établissement doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement – dans le cas d'un avertissement fait par l'entremise, en collaboration ou en concertation avec un autre membre du personnel de l'établissement, tel qu'un spécialiste clinique ou un gestionnaire (voir la [Politique-cadre](#)).
-  Indiquer que la PRMOP est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité de la personne qui effectue un signalement (voir la [Politique-cadre](#)).



Inclure la référence aux règles usuelles de confidentialité dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un usager doivent être transmis à des tiers (voir la [Politique-cadre](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

Mesures de confidentialité pour un signalement: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

Mesures de confidentialité pour un signalement

1.7 SANCTIONS DISCIPLINAIRES (OU AUTRES) DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE



La politique doit notamment mentionner « les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance » (réf.: Article 3, paragraphe 7 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'[annexe 2](#) pour les exemples de sanctions (tirés de la [Politique-cadre](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

Sanctions disciplinaires ou autres devant un constat de maltraitance :

Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin



ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.


Sanctions disciplinaires ou autres devant un constat de maltraitance

1.8 SUIVI À TOUT SIGNALEMENT/TOUTE PLAINTE





La politique doit notamment mentionner « le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé » (réf. : Article 3, paragraphe 8 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).


ASTUCES POUR LA RÉVISION

 Distinguer le suivi donné à tout signalement et le suivi donné à toute plainte.


- Le signalement est le fait pour une personne de déclarer un cas de maltraitance subi par une autre personne (par exemple, un témoin, une personne œuvrant pour l'établissement, un bénévole ou un proche). Le traitement d'un signalement par le CLPQS ne déresponsabilise pas les équipes cliniques et les autres acteurs du RSSS par rapport à leur rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance. Si la personne présumée maltraitante n'est pas une personne œuvrant pour l'établissement ou si elle est un autre usager (communauté, famille, proches), et que la personne victime de maltraitance est un usager, le CLPQS applique la procédure d'examen des plaintes, le suivi est fait avec la direction concernée qui a l'expertise requise et avec toutes autres instances détenant les informations ou l'expertise requise (voir la Politique-cadre).
- La plainte est, quant à elle, déposée par l'usager maltraité ou son représentant et elle est traitée par le CLPQS (voir la Politique-cadre).

 Indiquer les délais dans lesquels le traitement du signalement sera réalisé. (Voir l'annexe 3 pour un exemple tiré de la Politique du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal).

 Indiquer que les délais dans lesquels le traitement d'une plainte sera réalisé sont conformes au LSSSS.

 Identifier le soutien qui sera offert :

- À la victime présumée
- À toute personne impliquée (y compris aux proches)
- À l'employé maltraitant (le cas échéant)
- Au résident maltraitant (le cas échéant)

 Indiquer quels sont les recours possibles dans le cas d'insatisfaction par rapport à l'enquête et/ou à l'intervention qui s'ensuit.

- Exemple : « Toute personne insatisfaite de l'enquête et/ou de l'intervention qui s'en suit (mesures correctives et/ou disciplinaires appliquées) peut déposer une plainte ou un grief selon les dispositions prévues par la loi, les conventions ou les procédures de l'établissement » (tiré du texte de la Politique du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée?

Suivi donné à tout signalement: Oui Non

Suivi donné à toute plainte: Oui Non

Délais dans lesquels le suivi de tout signalement doit être réalisé: Oui Non

Délais dans lesquels le suivi de toute plainte doit être réalisé: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Suivi donné à tout signalement

Suivi donné à toute plainte

Délais dans lesquels le suivi de tout signalement doit être réalisé

Délais dans lesquels le suivi de toute plainte doit être réalisé

2. 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 »

(*réf. : Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

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 » (*réf. : Article 2, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

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 » (*réf. : Article 2, paragraphe 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Assurer la conformité des définitions incluses dans la politique en copiant intégralement celles dans la loi.



Noter que la définition de la maltraitance dans la loi utilise le terme « personne » plutôt que « personne âgée » puisque la loi touche d'autres populations adultes en situation de vulnérabilité (voir la [Politique-cadre](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Définition de la maltraitance conforme à la loi :

Oui Non

Définition d'une personne en situation de vulnérabilité conforme à la loi :

Oui Non

Définition d'une personne œuvrant pour l'établissement conforme à la loi :

Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Définition de la maltraitance conforme à la loi

Définition d'une personne en situation de vulnérabilité conforme à la loi

Définition d'une personne œuvrant pour l'établissement conforme à la loi

3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION



La politique doit notamment mentionner « les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation » (réf. : Article 3, paragraphe 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'annexe 4 pour prendre connaissance des questions d'aide-mémoire concernant des mesures de prévention (tirées du Guide de développement et de mise en œuvre).



Voir l'annexe 5 pour prendre connaissance des éléments à inclure dans son plan de formation (tirés de la Politique-cadre).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Activités de sensibilisation/d'information: Oui Non

Activités de formation: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin



ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

- Activités de sensibilisation/d'information
- Activités de formation

4. GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

4.1 SIGNALEMENT OBLIGATOIRE



« Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions ([chapitre c-26](#)) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre s-4.2](#)).

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, à un corps de police, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II (Politique de lutte contre la maltraitance) ou III (Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance), selon le cas.

Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas. » (*réf.: Article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'[annexe 6](#) pour prendre connaissance du schéma de signalement obligatoire (tiré de la [Politique-cadre](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Signalement obligatoire par les prestataires de soins et de services ou professionnels pour les résidents en CHSLD :

Oui Non

Signalement obligatoire auprès du CLPQS pour les résidents en CHSLD :

Oui Non

Signalement obligatoire pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection :

Oui Non

Signalement obligatoire auprès du CLPQS ou de la police pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection :

Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin



ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

- Signalement obligatoire par les prestataires de soins et de services ou professionnels pour les résidents en CHSLD
 - Signalement obligatoire auprès du CLPQS pour les résidents en CHSLD
 - Signalement obligatoire pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection
 - Signalement obligatoire auprès du CLPQS ou la police pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection
-

4.2 INTERDICTION DE REPRÉSAILLES ENVERS UN SIGNALANT



« Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de la politique prévue au présent chapitre, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte visés par la politique prévue au présent chapitre »
(*réf. : Article 11 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).



De plus, « une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. » (*réf. : Article 12 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'[annexe 7](#) pour prendre connaissance des exemples de mesures qui minimisent les risques de représailles (tirés du [Guide de développement et de mise en œuvre de la politique](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1: Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée?

Interdiction de mesures de représailles: Oui Non

Interdiction de menaces de mesures de représailles: Oui Non

Interdiction de poursuite judiciaire: Oui Non

ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Interdiction de mesures de représailles

Interdiction de menaces de mesures de représailles

Interdiction de poursuite judiciaire

4.3 REDDITION DE COMPTES



« Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement » (réf. : Article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Indiquer que le CLPQS a l'obligation d'effectuer une reddition de comptes à l'établissement concernant des plaintes et des signalements qu'il a reçus pour des cas de maltraitance.



Inclure l'obligation de maintenir la confidentialité des dossiers de signalement.



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que l'élément suivant est présent dans votre politique adoptée?

L'obligation du CLPQS d'effectuer une reddition de comptes: Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin



ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si l'élément suivant a été révisé dans votre politique.

L'obligation du CLPQS d'effectuer une reddition de comptes

5. ADAPTATION DE LA POLITIQUE



« La politique doit prévoir les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par :

1° une ressource intermédiaire et une ressource de type familial visées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre s-4.2](#)) et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou à l'article 124 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris ([chapitre s-5](#));

2° une résidence privée pour aînés. » (réf. : Article 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION



Voir l'[annexe 8](#) pour les adaptations à prévoir (tirées de la Politique-cadre).



Inclure la responsabilité de partager des outils de diffusion de la politique avec ces partenaires.



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Adaptations de la politique pour les RI, les RTF ou d'autres organisme, société ou personne fournissant des services aux usagers: Oui Non

Adaptations de la politique pour les RPA (*si applicable*): Oui Non

ÉTAPE 2 : Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3 : Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4 : Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Adaptations de la politique pour les RI, les RTF ou d'autres organisme, société ou personne fournissant des services aux usagers

Adaptations de la politique pour les RPA (*si applicable*)

6. PROMOTION ET DIFFUSION



« L'établissement doit, dans les installations qu'il maintient, afficher sa politique à la vue du public et la publier sur son site internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître sa politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile ou qui sont hébergés dans un milieu non institutionnel, et aux membres significatifs de leur famille » (réf.: Article 5 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).



« La personne responsable de la mise en œuvre de la politique doit informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Un centre intégré de santé et de services sociaux institué par la loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre 0-7.2) et une instance locale au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux doivent également faire connaître leur politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux agissant dans le territoire qu'ils desservent, soit les groupes de professionnels, les organismes communautaires au sens de l'article 334 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'économie sociale et les ressources privées, ainsi qu'auprès des intervenants des autres secteurs d'activité ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux » (réf.: Article 6 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).



« 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 pour 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 » (réf.: Article 8 de la Loi visant à lutter 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 » (réf.: Article 9 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION

- 💡 Inclure l'obligation de diffuser la politique auprès de tous les groupes de personnes identifiés dans la loi.
- 💡 Faire référence aux outils de diffusion fournis par le MSSS visant à faire connaître la politique auprès des différents groupes. (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002347/>)
- 💡 Inclure la responsabilité des RI et des RTF de diffuser la politique auprès des groupes de personnes identifiés dans la loi.
- 💡 Inclure la responsabilité des RPA de diffuser la politique auprès des groupes de personnes identifiés dans la loi (*si applicable*).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Diffusion de la politique aux usagers et aux membres significatifs de leur famille :

Oui Non

Diffusion de la politique auprès des personnes œuvrant pour l'établissement :

Oui Non

Diffusion de la politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux du territoire desservi par le CISSS ou l'instance locale :

Oui Non

Responsabilité des RI-RTF de diffuser la politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille des usagers et aux personnes qui œuvrent pour un RI-RTF :

Oui Non

Responsabilité des RPA de diffuser la politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille des résidents et aux personnes œuvrant pour une RPA (*si applicable*):

Oui Non



ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

- Diffusion de la politique aux usagers et aux membres significatifs de leur famille
 - Diffusion de la politique auprès des personnes œuvrant pour l'établissement
Diffusion de la politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux du territoire desservi par le CISSS ou l'instance locale
 - Responsabilité des RI-RTF de diffuser la politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille des usagers et aux personnes qui œuvrent pour un RI-RTF
 - Responsabilité des RPA de diffuser la politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille des résidents et aux personnes œuvrant pour une RPA (*si applicable*)
-

7. DATES DE RÉVISION






« La première révision de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux doit être réalisée au plus tard le 30 mai 2020 » (réf.: Article 39 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).



« L'établissement doit réviser sa politique au plus tard tous les cinq ans. » (réf.: Article 7 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance).

ASTUCES POUR LA RÉVISION

-  Indiquer la date de la première révision dans la page couverture de la politique. Voir l'[annexe 1](#) pour prendre connaissance de la page couverture de la politique proposée (tirée de la [Politique-cadre](#)).
-  Inclure l'engagement de réviser la politique tous les cinq ans.
-  Voir l'[annexe 9](#) pour prendre connaissance de l'explication des responsabilités des PRMOP en ce que concerne la révision de la politique (tirée de la [Politique-cadre](#)).



ÉTAPES À SUIVRE POUR LA RÉVISION

ÉTAPE 1 : Évaluation de la politique adoptée

Est-ce que les éléments suivants sont présents dans votre politique adoptée ?

Première révision au plus tard le 30 mai 2020: Oui Non

Révision de la politique tous les cinq ans (ou moins): Oui Non



ÉTAPE 2: Modifications à faire

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 3: Procédures à modifier en lien avec cette révision

Oui Non

Si oui, précisez au besoin

ÉTAPE 4: Révision de la politique effectuée

Cochez si les éléments suivants ont été révisés dans votre politique.

Date de la première révision (au plus tard le 30 mai 2020):

Date de la prochaine révision de la politique (dans cinq ans ou moins):



TABLEAUX SYNTHÈSES DES RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES POLITIQUES

CONTENU OBLIGATOIRE	
ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Nom du PRMOP	66%
Coordonnées du PRMOP	56%
Modalités pour formuler une plainte	47%
Mesures de soutien pour formuler une plainte au CLPQS	41%
Modalités pour effectuer un signalement	49%
Mesures de soutien pour effectuer un signalement	68%
Mesures de confidentialité	27%
Sanctions disciplinaires (ou autres)	24%
Suivis donnés à tout signalement/toute plainte	17%
Délais dans lesquels le suivi doit être réalisé	59%

DÉFINITIONS	
ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques (%)
Définition de la maltraitance (réf.: Article 2, paragraphe 3 de la loi visant à lutter contre la maltraitance) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Absente ▶ Présente, mais non conforme 	12% 24%
Définition d'une personne en situation de vulnérabilité (réf.: Article 2, paragraphe 4 de la loi visant à lutter contre la maltraitance) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Absente ▶ Présente, mais non conforme 	36% 0%
Définition d'une personne œuvrant pour l'établissement (réf.: Article 2, paragraphe 5 de la loi visant à lutter contre la maltraitance) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Absente ▶ Présente, mais non conforme 	39% 17%

PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Activités de sensibilisation/d'information	7%
Activités de formation	8%

GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Signalement obligatoire par les prestataires pour les résidents en CHSLD	31%
Signalement obligatoire auprès du CLPQS pour les résidents en CHSLD	32%
Signalement obligatoire pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection	51%
Signalement obligatoire auprès du CLPQS ou la police pour les personnes en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection	58%
Interdiction de mesures de représailles	27%
Interdiction de menaces de mesures de représailles	47%
Interdiction de poursuite judiciaire	51%
Obligation du CLPQS d'effectuer une reddition de comptes	37%

ADAPTATION DE LA POLITIQUE

ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Adaptations de la politique pour les RI, les RTF ou autres organisme, société ou personne fournissant des services aux usagers	54 %
Adaptations de la politique pour les RPA	37%**

PROMOTION ET DIFFUSION

ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Diffusion de la politique aux usagers et aux membres significatifs de leur famille	25 %
Diffusion de la politique auprès des personnes œuvrant pour l'établissement	17 %
Diffusion de la politique auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux du territoire desservi par le CISSS ou l'instance locale	51 %
Responsabilité des RI-RTF de diffuser la politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille des usagers et aux personnes qui œuvrent pour un RI-RTF	80 %
Responsabilité des RPA de diffuser la politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille des résidents et aux personnes œuvrant pour une RPA	67%**

DATES DE RÉVISION

ÉLÉMENTS DE LA POLITIQUE	Proportions des politiques adoptées ayant omis l'élément (%)
Première révision au plus tard le 30 mai 2020	36 %
Révision de la politique tous les cinq ans (ou moins)	37 %

** Ces calculs sont basés sur une analyse uniquement des politiques publics, car les politiques privées ne devaient pas inclure des informations concernant des RPA.

RÉFÉRENCES

Guide de développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2020. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 35 p.

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. 2016. Gouvernement du Québec, Québec, 613 p.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf>

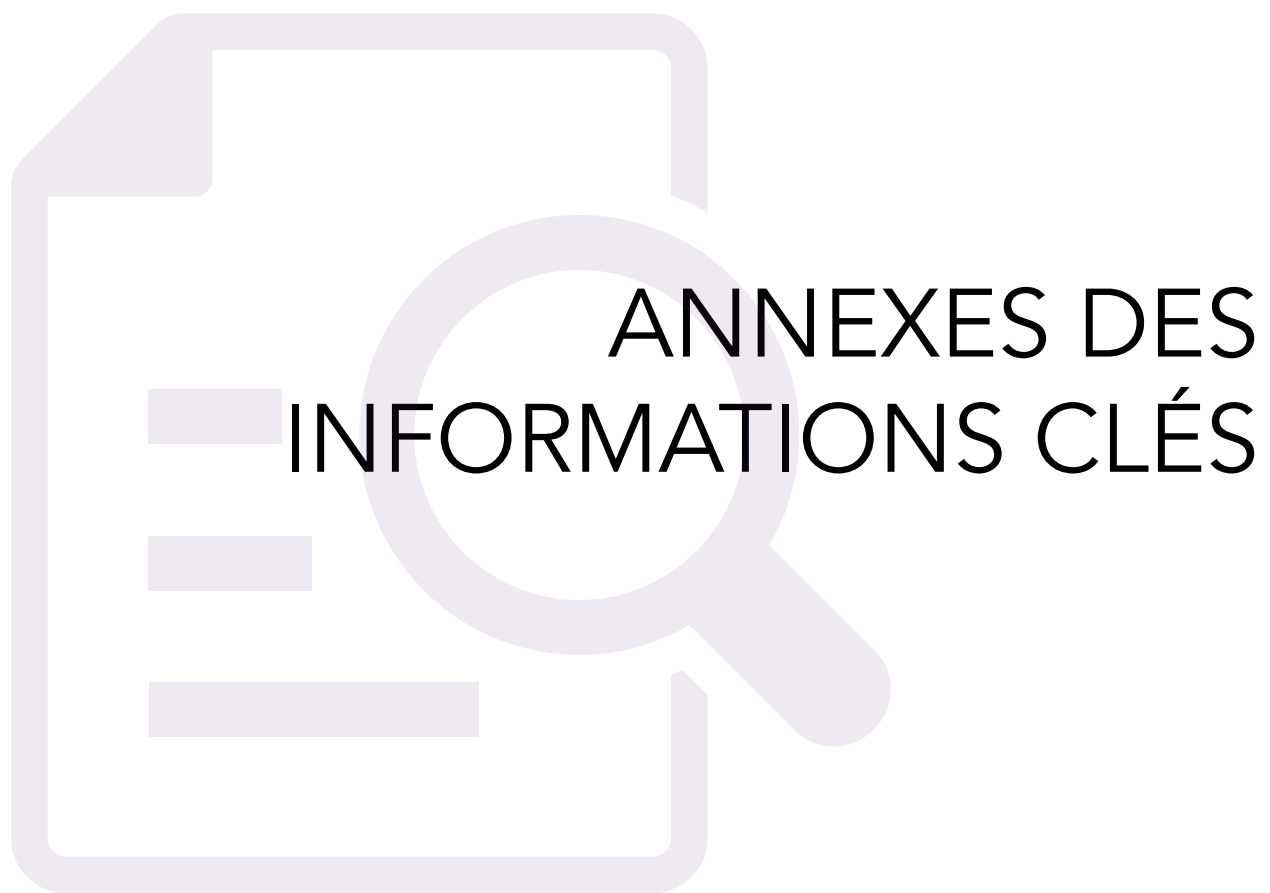
Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2020 (mai). Gouvernement du Québec, Québec, 47 p.

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2018. CIUSSS de la Mauricie et Centre du Québec, 30 p.
<https://ciusssmcq.ca/telechargement/984/politique-de-lutte-contre-la-maltraitance-envers-les-aines-et-toute-autre-person>

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2018. CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 20 p.
https://cdn.ciusssnordmtl.ca/documents/Menu/Votre_CIUSSS/Documentation/Politiques/20181121_politique_maltraitance_finale.pdf?1574277608

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2018. CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, 25 p.
<https://santesaglac.gouv.qc.ca/medias/2019/02/PO-PS-SAPA.033-Politique-de-lutte-contre-la-maltraitance-envers-les-aînés-et-toute-autre-personne-majeure-en-situation-de-vulnérabilité.pdf>

Rapport synthèse de l'évaluation des politiques d'établissement contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. 2020. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, Montréal, 17 p.



ANNEXES DES INFORMATIONS CLÉS

ANNEXE 1 – Proposition de page couverture

POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

NUMÉRO DE VOTRE POLITIQUE: [REDACTED]	TITRE: [REDACTED]
ENTRÉE EN VIGUEUR: [REDACTED]	RÉVISÉE LE: [REDACTED]
PERSONNE RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE: [REDACTED]	
COORDONNÉES: [REDACTED]	
ÉTABLISSEMENT: [REDACTED]	
DIRECTIONS CONCERNÉES: Toutes les directions cliniques offrant des services à une population adulte	
DOCUMENTS ASSOCIÉS: <ul style="list-style-type: none">• Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3); en ligne : [http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/L-6.3]• Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 16.1); http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/S-4.2,%20r.%2016.1; et voir aussi : [http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002136/]• Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées; en ligne : [http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/entente-cadre-nationale/]• Codes d'éthique• Règlements sur la procédure d'examen des plaintes• Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 0.01), http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%200.01• Autres politiques pertinentes (par exemple, le consentement aux soins)	
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE : <ul style="list-style-type: none">• Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées; en ligne : [http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf]• Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée; en ligne : [https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2018/10/Politique-Type_Maltraitance-Hebergement_2016_FR.pdf]	

» Retour aux « Astuces », Section 1.1 – Informations relatives au PRMOP

» Retour aux « Astuces », Section 7. – Dates de révision

ANNEXE 2 – Exemples de sanctions

EXEMPLES DE SANCTIONS POUVANT ÊTRE APPLIQUÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT DEVANT UN CONSTAT DE MALTRAITANCE

Employés

Mesures disciplinaires: avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.

Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Mesures disciplinaires: réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.

Sages-femmes

Mesures disciplinaires: réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus dans le contrat ou résiliation de ce contrat.

Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres

Mesures disciplinaires: congédiement, non-renouvellement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.

RI/RTF

Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière.

RPA

Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de la délivrer, révocation du certificat de conformité ou refus de le renouveler.



EXEMPLES D'AUTRES SANCTIONS POSSIBLES À L'ÉGARD DES PERSONNES ET DES ÉTABLISSEMENTS QUI SONT À L'ORIGINE D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE OU QUI LA TOLÈRENT

Membres d'un ordre professionnel

Un ordre professionnel peut, notamment, imposer à un de ses membres les sanctions suivantes : réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.

Établissements

Le MSSS peut, notamment, imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : nommer des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis.

Toutes personnes

À la suite d'une enquête de la CDPDJ, il peut y avoir une poursuite devant le Tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions, lesquelles sont notamment associées au droit de toute personne âgée ou handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

Des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui, soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir³.

» Retour aux « Astuces », Section 1.7 – Sanctions disciplinaires (ou autres) devant un constat de maltraitante

³ Article 219, Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46.

ANNEXE 3 – Exemple de délais de suivi pour un signalement



7.3. ÉVALUATION

À la suite d'un signalement, le gestionnaire l'ayant reçu ou en ayant été avisé par le CPQS doit s'assurer de porter assistance à la personne présumée maltraitée. Les actions suivantes doivent être posées :

7.3.1. Dès la réception d'un signalement

- prendre rapidement connaissance des faits et analyser la situation;
- référer selon la situation à un professionnel détenant les habiletés pour faire l'évaluation et la vérification des faits;
- s'assurer que les soins ou services potentiellement requis par l'état de santé physique ou psychologique de la personne présumée victime de maltraitance lui sont prodigués;
- appliquer les procédures requises pour que la personne présumée maltraitante soit retirée du milieu de vie ou de soins de la personne maltraitée si requis selon son analyse;
- collecter et conserver les éléments de preuves pouvant faciliter la suite des démarches;
- communiquer la situation à un membre du personnel responsable ainsi qu'à son supérieur hiérarchique afin d'assurer la sécurité de la personne présumée victime de maltraitance de façon continue.

Toutes les interventions doivent être documentées au dossier de l'utilisateur ou du personnel le cas échéant. Si la démarche fait suite à une plainte déposée par l'utilisateur au CPQS, aucune mention relativement au traitement de la plainte ne doit par contre être consignée au dossier de l'utilisateur.

7.3.2. Dans les 24 heures suivant le signalement

- s'assurer qu'une divulgation préliminaire est faite à la personne présumée victime de maltraitance ou à son représentant légal le cas échéant;
- procéder au signalement au CPQS s'il n'a pas été fait;
- si les manquements ou actes présumés maltraitants ont été commis dans le cadre d'une prestation de services, déclarer l'incident ou l'accident à la gestion des risques de la façon suivante :
 1. appeler au 514 495-6767, poste 1234 (ou 515-1234) pour déclarer un événement grave ou sentinelle;
 2. compléter un rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223).

- communiquer avec le service des relations avec le personnel de la DRHCAJ si la personne présumée maltraitante est une personne œuvrant pour l'établissement;
- poursuivre les communications avec son supérieur hiérarchique pour orienter la suite des démarches;
- communiquer avec la responsable du processus d'intervention concertée pour évaluer la pertinence de le démarrer (voir Annexe III).

7.3.3. Dans les 10 jours suivant le signalement

- s'assurer qu'une évaluation biopsychosociale de la personne présumée maltraitée est effectuée par un professionnel détenant les habiletés en lien avec la problématique pour bien connaître ses besoins;
- réviser le dossier médical afin de déterminer si certains incidents peuvent être attribués à la situation de maltraitance présumée. Faire la liste des faits et informations trouvées;
- analyser si d'autres personnes pourraient avoir été victimes des actes ou manquements de la personne présumée maltraitante;
- identifier selon le type de maltraitance, le besoin de faire appel à des professionnels détenant une expertise soit par des références internes ou par le biais de la concertation clinique (ex: processus d'intervention concertée) nécessaires à l'évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée
- maintenir la communication et la collaboration avec le CPOS, la DRHCAJ et son supérieur hiérarchique;
- évaluer la pertinence de communiquer avec la direction des soins infirmiers (DSI), la direction des services multidisciplinaires (DSM) ou la direction des services professionnels (DSP)
- en cas de maltraitance confirmée, mettre en place avec l'équipe clinique un plan d'action et de suivi;
- au besoin, contacter la ligne Aide Abus Aînés pour une consultation professionnelle ou pour obtenir du soutien.

» Retour aux « Astuces », Section 1.8 – *Suivi à tout signalement/toute plainte*

ANNEXE 4 – Questions d’aide-mémoire concernant des mesures de prévention

- ▶ *La politique/les procédures reconnaissent-elles la nécessité de favoriser la prévention/sensibilisation auprès des usagers par rapport à leurs droits et aux recours en cas de maltraitance?*
- ▶ *La politique/les procédures reconnaissent-elles la nécessité de favoriser la prévention/sensibilisation auprès des proches par rapport aux droits des usagers et aux recours en cas de maltraitance?*
- ▶ *La politique/les procédures reconnaissent-elles la nécessité de favoriser la prévention/sensibilisation auprès des visiteurs par rapport aux droits des usagers et aux recours en cas de maltraitance?*
- ▶ *La politique/les procédures reconnaissent-elles la nécessité de favoriser la prévention/sensibilisation auprès des bénévoles par rapport aux droits des usagers et aux recours en cas de maltraitance?*
- ▶ *La politique/les procédures reconnaissent-elles la nécessité de favoriser la prévention/sensibilisation/formation auprès des personnes œuvrant pour l'établissement par rapport aux droits des usagers et aux recours en cas de maltraitance?*
- ▶ *Une formation en ligne sur la maltraitance envers les personnes âgées (prévention, identification, intervention) est prévue par le MSSS pour les personnes œuvrant pour les établissements de santé et de services sociaux. Avez-vous des formations ou un plan de formation continue déjà existant pour contrer la maltraitance dans votre établissement (formation initiale, formation continue)?*

» Retour aux «Astuces», Section 3. – Prévention, sensibilisation et formation

ANNEXE 5 – Éléments à inclure dans son plan de formation

La formation a pour objectif de développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion de situations de maltraitance par les personnes qui œuvrent pour l'établissement et qui assument une responsabilité particulière. Votre politique devrait inclure un plan de formation qui comprend les éléments suivants :

- *les personnes à former et selon quelle priorité;*
- *une formation en lien avec la compréhension et l'application de votre politique;*
- *des rappels périodiques.*

Attention !

- ▶ Des formations portant sur la maltraitance envers les personnes âgées sont en cours de développement par la Ligne Aide Abus Aînés. Elles seront offertes et seront disponibles sur la plateforme de formation continue partagée du MSSS. Des indications sur la population ciblée par cette formation vous seront communiquées ultérieurement.
- ▶ En ce qui concerne les autres groupes de personnes vulnérables, les directions cliniques et les ressources humaines devront prévoir un plan de formation spécifique à leur clientèle.

» Retour aux « Astuces », Section 3. – *Prévention, sensibilisation et formation*

ANNEXE 6 – Schéma de signalement obligatoire

SIGNALEMENT OBLIGATOIRE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Personne qui doit effectuer un signalement obligatoire

- Tout prestataire de services de santé et de services sociaux
- Tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26)

Attention! Le consentement de l'usager est toujours recherché, bien qu'il ne soit pas requis dans le contexte d'un signalement obligatoire



Population visée et conditions requises

Population

- Toute personne hébergée dans un CHSLD
- Toute personne qui est protégée par un régime de protection

Condition

Il y a un motif raisonnable de croire que la 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



Si le signalement, tel qu'il est présenté, implique un risque sérieux de mort et de blessures graves qui inspire un sentiment d'urgence :

Il faut considérer la nécessité de communiquer avec les services d'urgence avant d'entreprendre d'autres actions.



LA PERSONNE REÇOIT-ELLE DES SERVICES DE LA PART DE L'ÉTABLISSEMENT?

OUI

NON

Signalement obligatoire au CLPQS

**Le représentant légal doit également être informé de ce signalement*

Signalement obligatoire à la police

**Lorsque le représentant légal est connu, il doit également être informé de ce signalement*

» Retour aux « Astuces », Section 4.1 – Signalement obligatoire

ANNEXE 7 – Exemples de mesures qui minimisent les risques de représailles

- Prévoir diverses stratégies pour informer les employés des différentes sanctions qui 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 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 peut se fermer, etc.);
- S’il n’y a pas de danger accru ou immédiat pour la sécurité du ou des usagers qui font l’objet du signalement, accroître la surveillance, afin de recueillir des preuves, corroborer le signalement d’un employé présumé maltraitant et ainsi éviter que la personne qui a signalé ne soit identifiable par déduction, cette dernière étant possiblement le seul témoin de la situation.

» Retour aux « Astuces », Section 4.2 – *Interdiction de représailles envers un signalant*

ANNEXE 8 – Adaptations à prévoir

Adaptation à prévoir pour les cas suivants

RI-RTF

Les RI-RTF et tout autre personne ou organisme auxquels recourt l'établissement pour la prestation de services doivent être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance.

Dans le cas des RI et des RTF, aucune adaptation spécifique n'est nécessaire, bien que des précisions soient requises, notamment au regard du signalement. Selon les ententes collectives et nationales, le signataire de l'entente a notamment la responsabilité de respecter les politiques, directives et procédures de l'établissement qui peuvent être appliquées au regard de sa prestation de services. Il doit également s'assurer que les personnes qu'il s'adjoint pour offrir ces services les respectent également.

RPA

En vertu de la LSSSS (art. 346.0.11), la RPA ne doit pas s'adonner à des pratiques ni tolérer une situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services, ce qui inclut les situations de maltraitance.

Dans le cas des RPA, aucune adaptation spécifique n'est nécessaire, bien que des précisions soient requises au regard du signalement, notamment. À titre d'employeur et de titulaire d'un certificat de conformité ou d'une attestation temporaire, l'exploitant d'une RPA a notamment la responsabilité de s'assurer que ses employés, ou toutes les autres personnes qu'il s'adjoint pour offrir ces services, appliquent la politique de l'établissement en matière de lutte contre la maltraitance, conformément à l'article 9 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Sensibilisation et formation

- ▶ La PRMOP et les directions cliniques concernées doivent prévoir et favoriser la participation, aux formations existantes, des RI, des RTF et des autres prestataires de services de santé et de services sociaux auxquels l'établissement recourt (par exemple, L'ÉÉSAD).

» Retour aux « Astuces », Section 5. – *Adaptation de la politique*

ANNEXE 9 – Responsabilités du PRMOP pour la révision de la politique

La PRMOP doit :

- assurer, en collaboration avec son équipe, la révision de la politique de l'établissement d'ici le 30 mai 2020;
- collaborer avec des personnes que la politique concerne, ce qui peut inclure des représentants des directions touchées par la question, le CLPOS, des responsables du Département des communications, des représentants des usagers, des personnes œuvrant pour l'établissement et des prestataires de services de santé et de services sociaux;
- apporter les modifications nécessaires à la politique de manière à remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre et à améliorer les procédures, les pratiques et, par conséquent, les soins et services offerts aux usagers.

» Retour aux « Astuces », Section 7. – *Dates de révision*

**Centre de recherche et d'expertise en gérontologie
sociale (CREGÉS) du Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux (CIUSSS)
du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal**

5800, boulevard Cavendish
Côte-Saint-Luc (QC) H4W 2T5

www.creges.ca

www.ciussscentreouest.ca

**Équipe du domaine d'expertise pour
Contrer la maltraitance**

www.creges.ca/maltraitance-personnes-ainees

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 