



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

BUT DE LA POLITIQUE

Promouvoir un milieu de vie exempt de toute forme de maltraitance assurant aux résidents hébergés le respect, la dignité et la considération auxquels ils ont droit. Réaffirmer le principe de tolérance zéro face à toute forme de maltraitance.

Assurer une prestation de service équitable, respectueuse et empreinte de chaleur humaine aux résidents de l'établissement, dans le respect de leurs droits et libertés et à l'écoute de leurs besoins.

Définir les modalités d'application ainsi que les responsabilités de tous en lien avec l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3).

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toute personne œuvrant au sein de l'établissement, rémunérée ou non, aux résidents, à leurs proches et aux visiteurs.

FONDEMENT DE LA POLITIQUE

La présente politique s'appuie sur les différentes obligations édictées par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3). Elle s'appuie également sur l'article 3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (S-4.2) qui stipule notamment que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit et qu'il doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité ; ainsi que sur les articles 10 et 10.1 de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* (C-12) énonçant clairement que toute personne a droit d'exercer pleinement ses droits, sans discrimination notamment basée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap.

Finalement, cette politique est soutenue spécifiquement par l'engagement sans équivoque de l'établissement dans son code d'éthique, à adhérer à la culture de « tolérance zéro » afin de protéger le résident contre toute forme de maltraitance, de harcèlement ou de négligence.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

ORIGINAL SIGNÉ

Page 1 de 17



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Assurer à toute personne hébergée un milieu exempt de maltraitance.

Soutenir les personnes présumées ou victimes de maltraitance par la mise en place de mécanismes d'aide, de prévention, de signalement, de traitement et de suivi.

Prévenir et éliminer les conduites de maltraitance ainsi que d'en empêcher la récurrence.

Informar les personnes œuvrant au sein de l'établissement de la portée de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et des conséquences administrative, disciplinaire et pénale, auxquelles la personne maltraitante s'expose.

Signifier que toute forme de représailles est interdite et informer des conséquences auxquelles la personne s'expose.

DÉFINITIONS

Résident : Personne hébergée dans une installation de Vigi Santé. Cette personne peut être une personne aînée ou une personne en situation de vulnérabilité.

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 » (*Réf. : Article 2, paragraphe 4 de la Loi*).

Bientraitance : « C'est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement. » (*Réf. : Reconnaître et agir ensemble - Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027, p. : 26.*)

Maltraitance : « Geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. » (*Article 2, paragraphe 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance*).

La maltraitance se manifeste sous deux formes : La violence et la négligence. Elle est habituellement catégorisée selon 7 types : Psychologique, physique, sexuelle, matérielle ou financière, organisationnelle, âgisme ou violation des droits. (Annexe 1)

À noter que Vigi Santé aborde toute forme de sollicitation auprès des résidents et d'échange de services incluant une forme de compensation financière ou autre avec un résident comme une situation de maltraitance financière. Cet aspect est couvert spécifiquement dans la politique DG-066 « *Situations de conflits d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts* ».

Indices à repérer : « Signes observables qui peuvent témoigner d'une situation de maltraitance. Il importe cependant de rappeler que la présence d'indices ne peut, à elle seule, confirmer l'existence d'une situation de maltraitance. » (*Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2022-2027*).

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*). Nonobstant l'énoncé de l'article de la Loi, **chez Vigi Santé, toute personne œuvrant pour l'établissement** englobe toute personne qui offre des soins et des services directs ou indirects, rémunérés ou non, aux résidents. Notamment, les membres du personnel des services alimentaires, techniques, informatiques, financières, des ressources humaines ainsi que les agentes administratives.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Prestataires de service de santé et de services sociaux : « Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou de 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 du type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites 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. » (*Réf. : Article 2, paragraphe 6 de la Loi*)

Centre d'hébergement et de soins de longue durée : « La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour ». (*Réf. : Article 83, LSSSS*)

Distinction entre plainte et signalement :

- **Le signalement** est l'action de déclarer qu'un résident ou toute personne en situation de vulnérabilité subit ou semble subir de la maltraitance.
- **La plainte** quant à elle, peut seulement être déposée par le résident maltraité ou son représentant.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Toute personne œuvrant chez Vigi Santé, a le devoir de respecter et d'appliquer cette politique.

En continuité, avec l'adoption en 2015 de la politique sur la Bienveillance, le PDG poursuit son engagement à promouvoir une culture de bienveillance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et prend les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance et de



Émission : Août 2015

Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024

À réviser : Septembre 2028

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Il désigne la **directrice à la qualité, de l'expérience client et du milieu de vie (DQECMV)** comme **personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP)**, avec le soutien de l'équipe des conseillers en milieu de vie présents dans chaque installation. (Annexe 2).

Elle voit à l'application et au respect de la politique. Elle 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 l'obligation de signaler un cas de maltraitance au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Elle fait aussi connaître la politique aux intervenants du RSSS des divers territoires.

Elle planifie des activités de sensibilisation et de formation, dans l'ensemble des installations dans le but de promouvoir la bientraitance envers les personnes hébergées auprès des employés, des stagiaires, des bénévoles, des résidents et des familles. De plus, elle peut s'adjoindre les comités de résidents et toute autre personne jugée nécessaire dans la réalisation d'activités de sensibilisation auprès des familles et des résidents.

La DQECMV est responsable d'établir et d'appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui porte plainte ou qui effectue un signalement. Elle doit aussi s'assurer du respect des règles de confidentialité tout au long du processus de signalement de situations de maltraitance.

Finalement, la DQECMV s'assure de la mise en place des conclusions du CLPQS, en collaboration avec les directions concernées.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Reçoit les plaintes et les signalements pour les personnes visées par la politique (qui reçoivent des services de l'établissement). Il a la responsabilité de les traiter, de faire des recommandations et de s'assurer que des mesures soient mises en place (Annexe 3). Les plaintes et signalements de maltraitance sont traités selon la procédure d'examen des plaintes découlant de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux et du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux*.

Le CLPQS est responsable de la préservation de la confidentialité des renseignements permettant



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

d'identifier la personne qui effectue un signalement ou une plainte, sauf avec son consentement ou dans les communications avec un corps de police concerné.

Le CLPQS a l'obligation d'effectuer une reddition de compte à l'établissement concernant les plaintes et les signalements qu'il a reçus pour des cas de maltraitance, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement.

Les plaintes et les signalements concernant des personnes qui ne sont pas visées par la présente politique, c'est-à-dire qui ne reçoivent pas de service de Vigî Santé, sont effectués auprès d'un intervenant désigné par l'intermédiaire de la LAMAA.

Direction des ressources humaines (DRH)

Lorsqu'il s'agit de gestes perpétrés par une personne œuvrant pour l'établissement, la direction des ressources humaines doit être avisée afin que celle-ci déclenche une enquête. Elle verra à l'application des mesures requises lors d'un manquement à la présente politique, mesures pouvant aller d'une sanction administrative jusqu'au congédiement.

Directeur des activités d'établissement et responsable des soins infirmiers (DAERSI)

Il collabore avec le CLPQS pour le traitement des signalements. Il s'assure de la sécurité du résident présumé victime de maltraitance. Il voit à l'application et au respect de cette politique par tous les employés de son installation. Lors d'une situation présumée de maltraitance, il mène les enquêtes internes et il peut s'adjoindre les services de toute personne pour assurer le bon déroulement de celles-ci. Il collabore avec le service des ressources humaines lorsqu'un membre du personnel est en cause.

Il rédige les réponses aux questions du CLPQS lors du traitement de la plainte ou du signalement et ce, en collaboration avec le conseiller en milieu de vie (CMV). Il s'assure de la mise en place de mesures pour permettre la résolution de la situation et en éviter la récurrence. Il assure les suivis requis.

En l'absence du DAERSI, les tâches ci-haut mentionnées sont exécutées par le chef d'unité.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Le conseiller en milieu de vie (CMV)

A la responsabilité d'informer, d'accompagner et d'assister un résident qui croit être victime de maltraitance et/ou son représentant dans une démarche de plainte ou de signalement auprès du CLPQS ; il supporte quiconque veut effectuer un signalement.

Il informe simultanément la PRMOP et le DAERSI de toute situation de maltraitance présumée ou confirmée, portée à son attention.

Il participe au développement et au déploiement des outils de sensibilisation et d'information et anime des activités de formation dans chaque installation. Il a la responsabilité d'afficher au sein de l'installation les informations relatives à la présente politique. Il contribue à la satisfaction du résident ainsi qu'au respect de ses droits.

Il facilite la concertation avec toute instance concernée. Il renseigne les résidents et/ou son représentant sur les ressources externes de soutien en cas de maltraitance : Comité de résidents, LAMAA, CAAP. (Annexe 4).

GESTION DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS

Toute personne qui ne dénoncerait pas une situation de maltraitance dont elle est informée ou témoin, est considérée fautive au même titre que la personne ayant perpétré les gestes de maltraitance.

Modalité pour effectuer une plainte

Un résident ou son représentant qui exprime son intention de formuler une plainte, doit être référé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services par tout employé de l'établissement. Celui-ci doit fournir tout renseignement permettant d'avoir accès rapidement au commissaire, notamment par la remise du dépliant et le formulaire de plainte qui contiennent les coordonnées du CLPQS ou les référer à notre site internet (Voir annexe 3).

Le résident ou son représentant, qui est ou qui croit être victime de maltraitance, peut déposer une plainte soit par écrit ou verbalement. La politique d'examen des plaintes est alors appliquée (Politique



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

**OBJET : Politique de lutte contre la
maltraitance envers les aînés et toute autre
personne en situation de vulnérabilité. La
BIENTRAITANCE, pour contrer la
maltraitance**

DG-007). « Un résident ou son représentant peut formuler une plainte, et elle doit être acheminée auprès du commissaire. »

Aussi, le résident ou son représentant est libre d'informer d'une situation de maltraitance, toute personne œuvrant à l'établissement en qui il a confiance. Il peut également choisir de se faire accompagner dans son processus de plainte auprès du CLPQS par le conseiller en milieu de vie ou le travailleur social.

C'est le travailleur social qui informera la curatelle du signalement et des suivis pour un résident victime de maltraitance qui est sous tutelle.

En cas d'insatisfaction suite à la réponse ou aux conclusions du CLPQS, un recours en deuxième instance au Protecteur du citoyen est possible.

Protecteur du Citoyen

Bureau de Montréal : 514 873 2023

Sans frais : 1 800 463 5070

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Modalités pour le signalement

Signalement obligatoire

Tout personne œuvrant pour l'établissement ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée de Vigi Santé est victime de maltraitance a l'obligation de le **signaler au CLPQS directement et sans délai**, par écrit ou verbalement. (Voir annexe 3).

L'obligation de signaler 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*).

Bien que la Loi **oblige** uniquement les prestataires de services de santé et de services sociaux, à signaler sans délai au CLPQS, chez Vigi Santé, **toute personne œuvrant pour l'établissement**, doit obligatoirement signaler, directement et sans délai, toute situation de maltraitance au CLPQS et par



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

la suite, en informe le CMV et DAERSI. Cependant, le signalement doit pouvoir se faire en toute confidentialité, si c'est le souhait du signalant. Cela revient au prestataire ou au professionnel de choisir s'il désire le nommer à son gestionnaire.

Dans un contexte de signalement obligatoire, le consentement du résident ou de son représentant n'est pas requis, mais recherché. Le représentant doit être informé de ce signalement sauf s'il s'agit de la personne présumée maltraitante.

Par souci de transparence, le résident concerné ou son représentant devrait être informé qu'un signalement a été fait afin de faire cesser les gestes de maltraitance.

Si la personne présumée maltraitante est un résident ou une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, la situation doit être signalée au CLPQS. Il est fortement recommandé d'en informer également le CMV et le DAERSI.

Compte tenu que la PRMOP, les CMV et les DAERSI jouent un rôle central afin de contrer les situations de maltraitance dans les installations, il serait avantageux de les informer si une personne a un motif raisonnable de croire qu'un résident a subi un geste de maltraitance, afin de s'assurer que le résident est accompagné et que des actions rapides soient mises en place pour assurer sa sécurité. **Cette étape ne doit pas remplacer la transmission du signalement directement et sans délai au CLPQS.**

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 (LAMAA).

Signalement volontaire

Une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, peut signaler verbalement ou par écrit, directement et sans délai, au CLPQS un cas de maltraitance dont serait victime un résident. (Annexe 3). Dans ce cas, où l'obligation de signaler est volontaire, le consentement de la personne est obligatoire. Tout signalement concernant un usager devrait être fait directement auprès du CLPQS avec son consentement ou celui de son représentant.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Intervention auprès du résident

- Noter les propos recueillis et créer un lien de confiance ;
- Placer le résident en sécurité, le rassurer et soigner ses blessures le cas échéant ;
- Informer le résident de ses droits, dont celui de porter plainte à la police en cas de vol, viol, voie de fait et lui offrir support et assistance au besoin ;
- Mettre à jour le plan d'intervention en collaboration interdisciplinaire (donc déterminer avec le résident les mesures de protection à mettre en place) ;
- Informer le résident ou son répondant des interventions réalisées, en respect avec la confidentialité ;
- Informer le résident ou son représentant du signalement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Si le signalement concerne les actions d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, le signalement pourrait être orienté vers le médecin examinateur par le CLPQS. Si le signalement au CLPQS touche aussi une infraction de nature criminelle (vol, viol, voie de faits, etc.) le corps de police concerné devrait être également contacté ;
- Cibler les intervenants pour le suivi et le soutien ;
- Référer à des organismes externes au besoin (*exemple* : Ligne Aide Maltraitance adulte aînés).

Déclaration des incidents et des accidents

Agression d'un résident envers un autre résident : Ce type d'évènement doit systématiquement être déclaré au formulaire AH-223-1 pour le résident ayant été agressé, en y précisant l'identité du résident qui a commis l'agression par son numéro de dossier. Si le résident qui a commis l'agression a également été blessé lors de l'évènement, le formulaire AH-223-1 doit aussi être rempli pour lui.

Cet événement doit être signalé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le DAERSI et le CMV doivent être informés.

Agression d'un prestataire de services de santé et de services sociaux envers un résident : Cet événement doit faire l'objet d'une déclaration systématique au formulaire AH-223-1 pour le résident agressé. Il doit être signalé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services sans délai. Le DAERSI, la DRH et le CMV doivent être informés. (*Réf. : Déclaration des incidents et des accidents, Lignes directrices, MSSS, 2020 ; et DSP-153*)

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

ORIGINAL SIGNÉ

Page 10 de 17



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

**OBJET : Politique de lutte contre la
maltraitance envers les aînés et toute autre
personne en situation de vulnérabilité. La
BIENTRAITANCE, pour contrer la
maltraitance**

Mesure de confidentialité : Lors du traitement à l'interne, toutes les personnes impliquées s'assurent du respect de la confidentialité des informations reliées à la situation rapportée afin d'éviter l'identification du plaignant ou du signalant. L'enquête doit donc être menée avec précaution et discrétion.

Dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant un résident doivent être transmis à un tiers, les règles usuelles de confidentialité s'appliquent.

SUIVI

L'établissement coopère et fournit tous les renseignements pertinents au CLPQS lors du traitement d'un signalement ou d'une plainte, dès la situation connue.

Le traitement par le CLPQS d'un signalement de maltraitance ne déresponsabilise pas les directions de l'établissement, plus particulièrement le DAERSI, de son rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance. Aussitôt informé d'une situation où il y a un motif raisonnable de croire qu'un résident est victime de maltraitance, le DAERSI pose les actions nécessaires pour assurer la sécurité du résident ; entame une enquête en recueillant les informations pertinentes ; analyse les faits et applique les mesures correctives ; s'assure du signalement au CLPQS ; informe la CMV et la PRMOP ; s'assure de la complétion du formulaire AH-223.

L'établissement apportera l'aide, le soutien et l'accompagnement nécessaire aux personnes impliquées dans toutes les étapes du processus de plainte ou du signalement.

En accord avec les évaluations réalisées à la suite des gestes de maltraitance, un suivi psycho-social, médical, ou toute autre intervention nécessaire seront mis en place rapidement auprès du résident et ses proches afin d'éviter la récurrence de la situation.

Notre devoir étant de protéger les résidents, après l'enquête dûment complétée concernant un employé maltraitant, les politiques des ressources humaines (mesures administratives et disciplinaires) seront appliquées rigoureusement, celles-ci allant d'un avertissement au congédiement.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

**OBJET : Politique de lutte contre la
maltraitance envers les aînés et toute autre
personne en situation de vulnérabilité. La
BIENTRAITANCE, pour contrer la
maltraitance**

Interdiction de représailles envers un signalant

« Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Sont présumés être des mesures de représailles, la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumés être des mesures de représailles, le déplacement d'un résident ou l'interdiction de visite au résident. » (*Réf. : Article 22.2 de la Loi*)

De plus, « Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. » (*Article 22.3 de la Loi*)

En aucun temps, durant le processus de signalement ou de divulgation de la situation et suite à la conclusion de l'enquête, le résident, ses proches, les témoins, ne doivent subir de préjudice ou de représailles.

Toute dérogation de la part d'un employé entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Sanctions

Toute personne œuvrant à l'établissement qui pose un geste de maltraitance envers un résident sera sujette à des sanctions administratives et disciplinaires. La gradation des sanctions comprend, mais ne se limite pas à, un avertissement, une suspension, le congédiement ; et, s'il s'agit d'une faute professionnelle recevable, dénonciation à un ordre professionnel.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Des sanctions peuvent également être imposées à l'établissement : 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.

La Loi prévoit des sanctions pénales, à quiconque commet une infraction. L'annexe 5 présente les amendes reliées aux infractions.

Afin qu'une sanction pénale soit imposée à quelqu'un, une demande d'application doit être complétée. (Annexe 5).

Processus d'intervention concertée (PIC)

La Loi stipule que tout aîné ou toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et **qui n'est pas visé par l'application de la politique de l'établissement**, peut formuler une plainte et un signalement à un intervenant désigné du PIC, et ce, en vertu des articles 4.1 et 17 de la Loi sur la lutte contre la maltraitance. Que les personnes soient prestataires d'un établissement du RSSS ou non, elles sont couvertes par cette lutte contre la maltraitance.

Un PIC permet des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants des domaines de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et de la protection des personnes.

Il vise à harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui nécessitent de la collaboration entre des organisations comme le Curateur public, l'Autorité des marchés financiers, les corps policiers, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, etc.

Des coordonnateurs régionaux spécialisés établis dans les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) coordonnent le PIC en collaboration avec leur comité régional.

Les établissements privés n'ont pas d'intervenants désignés du PIC au sein de leur établissement. Ils peuvent se référer à un intervenant désigné du PIC par le biais de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Un PIC cible toutes les personnes aînées et toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Un PIC couvre donc les personnes qui reçoivent déjà des services de santé et des services sociaux de la part d'un établissement du RSSS et celles qui ne sont pas suivies par le RSSS.

Un PIC peut être déclenché par un intervenant désigné pour un résident quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères de déclenchement :

- 1- Un intervenant à des motifs raisonnables de croire qu'une personne aînée ou une personne en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi ;
- 2- La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement ;
- 3- L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

Si ces critères sont rencontrés, l'intervenant doit se référer à la LAMAA. (Annexe 4)

PROMOTION ET DIFFUSION DE LA POLITIQUE

La PRMOP prend les moyens afin d'informer toutes les personnes œuvrant pour Vigi Santé du contenu de la politique, et plus particulièrement des mesures de prévention mises en place et de l'obligation de signaler un cas de maltraitance au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que des sanctions prévues.

Divers moyens sont utilisés afin de faire la promotion de la politique dans chacune des installations, notamment : (Annexe 6)

- Présence de l'affiche **La maltraitance, c'est non** dans chacune des installations à la vue du public indiquant où retrouver la politique ;
- Affichage de la politique sur le site internet de Vigi Santé ainsi que sur l'intranet ;



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

POLITIQUE
ET PROCÉDURE : DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

- Présence de l’affiche **La bientraitance chez Vigip Santé**, qui inclut un code à barres bidirectionnel (code QR) qui pointe vers la politique ;
- Disponibilité de la politique au bureau du CMV, au bureau de la coordination ;
- Présentation constante d’extraits de la politique sur les écrans électroniques ;
- Présentation de la politique lors de l’activité d’accueil des nouveaux résidents et familles ;
- Activités diverses lors de la journée thématique du 15 juin ;
- Capsule sur la Loi 6-3 ;
- Semaine sur les droits de résidents.

PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION (Annexe 7)

Moyens de prévention/sensibilisation sur les droits des résidents et aux recours en cas de maltraitance auprès des résidents, des proches, des visiteurs, des bénévoles et des personnes œuvrant chez Vigip Santé, sont mis en place, notamment :

- Affiche du MSSS à l’entrée des centres ;
- Dépliant du MSSS dans notre cartable des dépliants ;
- Formation sur le Respect des droits dans une approche milieu de vie exempte de maltraitance ;
- Capsule sur notre *Politique de Bientraitance, pour contrer la maltraitance* ;
- Engagement écrit à notre code d’éthique ;
- Semaine de promotion du code d’éthique ;
- Activité thématique sur la maltraitance à l’intérieur de la Semaine annuelle sur les droits des résidents ;
- Affichage de photos encadrées sur les secteurs de soins rappelant les droits des résidents ;
- Cartable de dépliants.



Émission : Août 2015
Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024
À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance

Plan de formation

Formation « *Le Respect des droits dans une approche milieu de vie exempte de maltraitance* », doit être offerte **minimalement une fois par année dans chacune des installations. Elle vise toute personne qui œuvre chez Vigisanté.**

Cette formation porte sur les notions relatives aux lois, aux droits, au respect, aux besoins des résidents, à la bientraitance ; elle apporte une meilleure compréhension de la maltraitance :

- Définition ;
- Signalement obligatoire ;
- Type de maltraitance ;
- Comment reconnaître les formes de maltraitance ;
- Mise en situation ;
- Notion de complicité ;
- Les sanctions disciplinaires, administratives et pénales.

Une capsule de formation est présentée aux employés lors des réunions d'équipe, afin de garder les éléments clés de la Loi 6 et de notre politique bien présents tout au cours de l'année.

Formation sur la maltraitance disponible dans **l'Environnement numérique d'apprentissage « ENA »**, sur le site du MSSS.

Le sujet est traité dans le **programme d'orientation des nouveaux employés.**

DISPOSITION FINALE

La présente politique s'applique en respect des lois, des règlements et encadrements administratifs en vigueur au sein de Vigisanté.



Émission : Août 2015

Révision : Novembre 2018
Mai 2021 – Septembre 2023
21 mai 2024

À réviser : Septembre 2028

**POLITIQUE
ET PROCÉDURE :** DG-065

CAHIERS : ADMINISTRATIF DG

OBJET : Politique de lutte contre la
maltraitance envers les aînés et toute autre
personne en situation de vulnérabilité. La
BIENTRAITANCE, pour contrer la
maltraitance

RÉVISION ET ADOPTION

Le Conseil d'administration de l'établissement a adopté sa **Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité. La BIENTRAITANCE, pour contrer la maltraitance** lors de sa séance du 21 mai 2024.

La présente politique est révisée tous les 5 ans, suivant la date d'adoption par le conseil d'administration de l'établissement et soumise au ministre de la Santé et des Services sociaux.

La présente politique a été soumise au MSSS pour approbation le 28 mai 2024.

SIGNATURE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

ORIGINAL SIGNÉ

Page 17 de 17

F-DG-713
cf : politique DG-001