


<p><b>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</b></p> <p><b>Québec</b> </p>	<p><b>POLITIQUE</b></p>
	<p>Code : <b>PO-40</b></p>
	<p>Direction responsable : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique</p>
	<p>Approuvée par :</p>
	<p>Approuvée au comité de direction le :</p>
	<p>Adoptée par le conseil d'administration le : <i>3 novembre 2020</i></p> <p>Résolution no : <b>CA-CIUSSS-2020-11[PO-40]-03</b></p>
<p>Entrée en vigueur le : 20 novembre 2020</p> <p>Révision le : 3 novembre 2020</p>	
<p><b>TITRE :</b> <i>Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i></p>	

<p><b>CONSULTATIONS</b></p>	
<p><input type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers :</p>	<p><input type="checkbox"/> Syndicats :</p>
<p><input type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil multidisciplinaire :</p>	<p><input type="checkbox"/> Comité de direction :</p>
<p><input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :</p>	<p><input type="checkbox"/> Comité de vigilance et de la qualité :</p>
<p><input type="checkbox"/> Conseil des sages-femmes :</p>	<p><input type="checkbox"/> Conseil d'administration :</p>
<p><input type="checkbox"/> Comité des usagers :</p>	

## 1. FONDEMENTS

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale reconnaît le droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité de vivre en toute quiétude.

Cette politique prend son assise non seulement dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mais aussi dans la *Chartre québécoise des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*.

## 2. PRINCIPES

### 2.1 Valeurs

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur les cinq valeurs organisationnelles suivantes :

#### 2.1.1 La bienveillance

Se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.

#### 2.1.2 Le respect

Se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

#### 2.1.3 La collaboration

Se manifeste par l'engagement des personnes qui œuvrent au CIUSSS de la Capitale-Nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

#### 2.1.4 La responsabilisation

Se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'Établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

#### 2.1.5 L'audace

Se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

## **2.2 Principes directeurs**

Les principes directeurs suivants s'appuient sur les valeurs énoncées. Leur application et leur respect permettront d'atteindre les objectifs de la politique.

### **2.2.1 Tolérance zéro**

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'Établissement.

### **2.2.2 Proactivité**

L'Établissement adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

### **2.2.3 Respect des droits et des besoins des usagers**

L'Établissement est respectueux des droits des usagers tels que décrits dans la LSSSS et la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et répond à ses besoins en lui offrant des soins et des services de qualité.

### **2.2.4 Consentement aux soins et aux services**

Sauf exception prévue dans les lois en vigueur, le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

### **2.2.5 Environnement de soins et de travail sécuritaire**

L'Établissement a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à tout usager et toute personne œuvrant pour l'Établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

### **2.2.6 Concertation et partenariat**

La concertation et le partenariat entre les divers acteurs, notamment les professionnels ou les directions ou secteurs d'activités, de même qu'avec les associations et les organismes représentatifs des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF), les comités des usagers, les comités de résidents et les syndicats sont essentiels.

## **3. OBJECTIFS**

L'objectif principal de cette politique est la lutte contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir.

Cette politique a pour objectif de mettre en place les conditions favorables au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et du bien-être des personnes desservies par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Elle vise à assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers. Les services rendus à la population doivent être faits dans le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes, quel que soit le lieu d'intervention : le milieu de vie à domicile, le milieu de soins et de services ou le milieu d'hébergement.

Elle vise notamment à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place des mesures visant à contrer la maltraitance.
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance.
- Viser la cessation de la maltraitance en diminuant les conséquences néfastes et les risques de récurrence.
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services.
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants.
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance.
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'Établissement ainsi que les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- Assurer la compréhension et le respect de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

#### 4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toute personne œuvrant au CIUSSS de la Capitale-Nationale ou pour celui-ci, qu'il s'agisse des gestionnaires, des employés, des médecins, des sages-femmes, des stagiaires, des chercheurs et de toute autre personne qui y exerce une fonction ou une profession.

La présente politique doit être appliquée par toute RI et RTF qui accueille des usagers majeurs en tenant compte des adaptations nécessaires.

Elle doit également être appliquée, en tenant compte des adaptations nécessaires, par tout exploitant de résidence privée pour aînés située sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

De plus, la présente politique doit aussi être appliquée, en tenant compte des adaptations nécessaires, par tout organisme, société ou personne auquel le CIUSSS de la Capitale-Nationale recourt pour la prestation de services, ceux-ci comprennent notamment les organismes, sociétés ou personnes liées par entente de service selon les articles 108 ou 108.1 de la LSSSS.

Les populations ciblées par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* sont les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

## 5. DÉFINITIONS

### **Bienveillance**

La bienveillance n'est pas seulement l'absence de maltraitance. Elle est une manière d'agir dans la prise en charge de l'usager dans le respect de ses droits et libertés de ses croyances, de ses besoins, de ses choix et de ses refus.

### **Établissement**

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « le CIUSSS de la Capitale-Nationale »).

### **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.

### **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.

### **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.

### **Prestataire de services de santé et de services sociaux**

Toute personne ou organisme auquel recourt l'Établissement pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers.

## **Résidence privée pour aînés**

Tout immeuble ou partie d'un immeuble d'habitation collective situé sur le territoire de l'Établissement, occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode.

## **Ressource de type familial**

Toute RTF à laquelle recourt l'Établissement selon les articles 311 et suivants de la LSSSS.

## **Ressource intermédiaire**

Toute RI à laquelle recourt l'Établissement selon l'article 302 de la LSSSS.

## **Usager**

Personne qui reçoit des soins ou des services de l'Établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

## **6. MODALITÉS**

### **6.1 Promotion de la bienveillance et de la bientraitance**

Promouvoir et reconnaître les attitudes de bienveillance caractérisées par l'empathie et le désir du bien-être de l'autre dans la dispensation des soins et services. Soutenir la bientraitance par des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, des croyances, du parcours de vie et droits et libertés de la personne.

### **6.2 Prévention de la maltraitance**

Elle vise à éliminer l'incidence de la maltraitance dans tous les milieux de vie des personnes âgées et de toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Elle repose sur la promotion de valeurs telle que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique.

La prévention augmente le degré de sensibilité collective et contribue à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux. Elle crée un climat où les personnes majeures et vulnérables se sentent à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance et favorise la bientraitance.

### **6.2.1 La sensibilisation**

La sensibilisation vise à démystifier la maltraitance, à s’y intéresser et à la reconnaître. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de la gérer et d’y mettre fin.

### **6.2.2 La formation**

Elle vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l’identification et à la gestion des situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour l’Établissement ayant une responsabilité particulière.

Des activités de formation sont prévues annuellement, dans le cadre du Plan de développement des ressources humaines, en fonction des besoins et des budgets disponibles, et ce, pour toutes les directions concernées.

Les mesures de sensibilisation et de formation porteront, entre autres, sur un plan de communication, sur une offre de formation de type *e-learning* ou en présentiel, sur la présence de communiqués et d’affiches prônant le signalement. De plus, une procédure en lien avec cette politique précise les différentes modalités spécifiques de la mise en œuvre de celle-ci.

## **6.3 Gestion des situations de maltraitance**

Afin de gérer de façon adéquate les situations présumées ou confirmées de maltraitance, il importe de prendre en considération trois aspects prioritaires : le consentement, les éléments essentiels du continuum de gestion des situations de maltraitance et les différents domaines d’expertise requis.

### **6.3.1 Le consentement**

Selon les circonstances, l’usager ou son représentant doivent être impliqués à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance. De plus, si dans la situation de maltraitance, des soins ou des services sont requis par l’usager, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins doivent être respectées. Tout comme dans l’éventualité où des renseignements personnels concernant l’usager doivent être transmis à des tiers, les règles de confidentialité doivent être respectées.

Exceptions au consentement à la divulgation de renseignements confidentiels :

- Un renseignement contenu au dossier d’un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu’il existe un motif raisonnable de croire qu’un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l’usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d’urgence.

- Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Ils ne peuvent l'être que par une personne ou une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisée par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général de l'Établissement.
- Lorsque les conditions du signalement obligatoire sont réunies (voir section 6.3.2.2), le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel n'a pas à obtenir le consentement de l'utilisateur. Il doit signaler la situation, et ce, même si celui-ci est lié par le secret professionnel.

### 6.3.2 Le processus de la gestion des situations de maltraitance

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus complémentaire aux soins et aux services déjà existants.

#### 6.3.2.1 L'identification

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et implique de documenter et d'analyser les facteurs de risque de maltraitance en utilisant le jugement clinique, les connaissances de la problématique ou des outils de détection ou de dépistage de maltraitance.

Cette action d'identification réfère aux stratégies suivantes :

- Le repérage, soit d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier.
- La détection, soit d'identifier au moyen d'un outil clinique les facteurs de risque ou les indices et indicateurs de maltraitance.
- Le dépistage, c'est-à-dire d'effectuer une démarche systématique d'identification de la maltraitance par un intervenant.

#### 6.3.2.2 Les types de maltraitance

Les 7 types de maltraitance sont :

- La maltraitance psychologique;
- La maltraitance physique;
- La maltraitance sexuelle;
- La maltraitance matérielle ou financière;
- La maltraitance organisationnelle;
- L'âgisme;
- La violation des droits.



Elle peut se manifester sous forme de violence ou de négligence, être intentionnelle ou non intentionnelle.

Voir *Annexe 3* pour une définition des différents types de maltraitance.

### **6.3.2.3 La plainte**

Toute personne qui croit être victime de maltraitance peut formuler une plainte verbale ou écrite au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). À la réception d'une plainte, il l'examine avec diligence et applique les modalités prévues au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* (R-04).

Si elle en ressent le besoin, une personne peut être accompagnée par la personne de son choix pour formuler une plainte (proche, comité des usagers, centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes, CLPQS, etc.).

### **6.3.2.4 Le signalement**

Toute personne œuvrant pour l'Établissement qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance doit signaler sans délai cette situation en fonction des procédures prévues par l'Établissement.

Le signalement auprès du CLPQS est un processus formel. Le travail du CLPQS s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Les équipes cliniques et les autres acteurs du réseau de la santé et des services sociaux doivent également jouer leur rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance.

#### **6.3.2.4.1 Le signalement obligatoire**

De façon plus spécifique, le signalement obligatoire en fonction de la Loi précise que :

- Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (RLRQ 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 majeure hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au sens de la LSSSS.

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

- 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.
- Le signalement obligatoire doit s'effectuer auprès du CLPQS dès qu'il concerne une personne majeure qui reçoit des soins et des services. Si le signalement obligatoire concerne une personne victime de maltraitance qui ne reçoit aucun soin ou service, le signalement s'effectue auprès des autorités policières.

#### **6.3.2.4.2 Interdiction de représailles envers un signalant**

L'Établissement ainsi que le CLPQS doivent 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 CLPQS peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps policier concerné.

*La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, 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.

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.

#### **6.3.2.5 Le traitement du signalement reçu par le CLPQS**

Le CLPQS reçoit et traite tout signalement de situation de maltraitance, qu'il soit obligatoire ou non.

Le traitement du signalement par le CLPQS comprend notamment de prendre connaissance des informations données, compléter la cueillette d'informations auprès du signalant et valider si le signalement est lié ou non à la prestation de soins et de services.

Lorsque la situation de maltraitance signalée n'est pas liée à la prestation de soins et de services, le CLPQS dirige la personne formulant le signalement vers l'instance appropriée. Pour ce faire, il s'assure de fournir les informations requises au signalant afin qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite.

Lorsque la situation de maltraitance est liée à un prestataire de soins et de services, le CLPQS avise par écrit l'instance concernée de l'Établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance. Cet avis est transmis par le CLPQS dans un délai maximal de 72 heures, lequel est modulé selon la gravité et l'urgence de la situation rapportée. Toute situation urgente requiert une intervention immédiate.

#### **6.3.2.5.1 Confidentialité des informations permettant d'identifier le signalant**

Dans le cadre du processus de réception et de traitement des signalements, le CLPQS énonce au signalant son droit à la confidentialité des informations permettant de l'identifier. Le CLPQS vérifie ensuite auprès du signalant s'il consent à ce que les informations permettant de l'identifier soient divulguées, notamment à l'instance concernée ou à la personne qui assurera la vérification des faits.

En l'absence du consentement du signalant, le CLPQS doit préserver la confidentialité des renseignements permettant de l'identifier. Pour ce faire, le CLPQS prend toutes les mesures nécessaires :

- Seul le CLPQS et le personnel relevant de lui connaissent et ont accès aux renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue le signalement.
- Toute autre communication ou document lié au traitement du signalement doit référer au numéro de dossier attribué et ne fait mention d'aucun renseignement permettant d'identifier le signalant.

#### **6.3.2.6 La vérification des faits**

À la réception d'un avis du CLPQS rapportant une situation de maltraitance, l'instance concernée envoie une confirmation écrite au CLPQS dans un délai maximal de sept (7) jours indiquant qui assurera la prise en charge de la vérification des faits.

La vérification des faits est un processus qui permet de :

- Documenter la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir la documentation de différentes sources d'information.

- D'évaluer et d'analyser l'ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont liées à la maltraitance.
- Confirmer la présence de maltraitance et entreprendre les actions et le suivi nécessaire. La vérification des faits peut être effectuée par la direction concernée, en collaboration avec toutes autres instances détenant les expertises requises.

#### **6.3.2.7 L'évaluation des besoins et des capacités de la personne**

L'évaluation des besoins et des capacités de la personne permet la planification et la priorisation des interventions selon les préférences et les valeurs de la personne maltraitée, et ce, avec son consentement ou celui de son représentant légal. Cette évaluation permet d'identifier les expertises qui doivent être interpellées pour répondre aux besoins de l'utilisateur et cette prise en charge doit tenir compte de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance.

#### **6.3.2.8 Processus d'intervention concerté**

La gestion des actions et des suivis permettent de diminuer les risques de récidives et à assurer la sécurité et le bien-être de toutes les parties impliquées. Ces actions incluent le soutien des personnes dans toute la démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'Établissement ou de toute autre personne.

Lorsque requis, un processus d'intervention concerté pourrait être déclenché avec les intervenants désignés des organisations signataires de l'entente-cadre nationale du domaine de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et les partenaires tels : le Curateur public du Québec, l'Autorité des marchés financiers ou la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Préalablement au déclenchement de l'intervention concertée, le consentement de la personne concernée ou de son représentant légal doit être obtenu.

Toutefois, le consentement n'est pas requis s'il s'agit de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Ce processus permet d'harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui pourrait être de nature criminelle et pénale par la concertation visant à intervenir efficacement dans le but d'assurer la meilleure intervention pour mettre fin à la situation de maltraitance.

### 6.3.3 Les domaines d'expertises

Les situations de maltraitance requièrent l'implication de personnes détenant différents types d'expertises, soit de l'expertise médicale, fonctionnelle, psychosociale, financière et juridique, si nécessaire.

L'Établissement doit offrir les services d'expertises requises pour soutenir la gestion de situation de maltraitance ou, à défaut de détenir les expertises requises, développer des partenariats avec les organismes détenant ces expertises.

### 6.4 Reddition de comptes

Le CLPQS 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 les situations 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.

### 6.5 Sanctions

Les actions mises en place pour éviter et prévenir la récurrence incluent les sanctions possibles pour les personnes œuvrant pour un établissement qui posent des actions de maltraitance envers un aîné et toute autre personne majeure vulnérable. Les sanctions peuvent être de nature disciplinaire ou judiciaire. La gravité du geste peut passer outre la progression des sanctions et justifier une suspension ou passer directement au congédiement. Ces mesures peuvent aussi s'appliquer au personnel qui a intentionnellement gardé le silence.

## 7. RESPONSABILITÉS

La mise en œuvre de cette politique est sous la responsabilité du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (voir l'annexe 1).

### 7.1 Le conseil d'administration

- Adopte la politique.
- Prend acte de la section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements que le CLPQS a reçus concernant les situations de maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, dans le bilan des activités qu'il lui est présenté.

## **7.2 Le comité de vigilance et de la qualité**

- Reçoit et analyse le rapport sur les situations de maltraitance du CLPQS ainsi que les suivis de l'Établissement sur la qualité et la sécurité des usagers transmis au conseil d'administration (CA).
- Fait des recommandations au CA dans un objectif d'amélioration de la sécurité et de la qualité et des soins et services.
- Assure le suivi de ces recommandations.

## **7.3 Le comité de gestion des risques**

- S'assure que les situations de maltraitance portées à sa connaissance sont analysées.
- S'assure que des mesures de soutien sont offertes aux victimes et à leurs proches, lorsque nécessaire.
- Reçoit et analyse le *Rapport trimestriel de la gestion des risques et de la qualité* ainsi que les recommandations de l'Établissement sur la qualité et la sécurité des usagers transmis au CA, notamment au regard des situations de maltraitance analysées par l'équipe de la gestion des risques et de la qualité.

## **7.4 Le président-directeur général**

- Approuve la politique.
- S'assure de l'application de la présente politique.
- S'assure que les situations de maltraitance sont gérées de façon préventive et proactive.
- Désigne le directeur de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique comme personne responsable de la mise en œuvre de la présente politique.

## **7.5 La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique**

- Assume le rôle de responsable de la mise en œuvre de la politique.
- Est responsable de la diffusion de la présente politique auprès des personnes œuvrant pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au CLPQS.
- Est responsable de la diffusion de la présente politique auprès des RI, RTF, RPA et tous organismes auxquels recourt l'Établissement.

- Assure la mise à jour de la présente politique.
- Veille à l'application et au respect de la présente politique.
- Conseille et soutient tous les acteurs de l'Établissement dans l'application de la présente politique.

## **7.6 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

- Reçoit et traite, qu'ils soient obligatoires ou non, tous signalements de situations de maltraitance.
- Analyse la recevabilité du signalement.

Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance :

- Dirige les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Lorsque le signalement ou la plainte doit être traité par le CLPQS :

- Applique la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Établissement lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte.
- Avise par écrit dans le délai prévu l'autorité concernée de l'Établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance.
- Vérifie si les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements.
- Lorsque le signalement ou la plainte porte sur la prestation de services par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, le transmet au médecin examinateur.
- Effectue la saisie des données dans le registre spécifique.
- Effectue la reddition de comptes.

Prend les mesures nécessaires afin de s'assurer de préserver la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne.

## **7.7 La Direction des ressources humaines et des communications**

- Contribue, avec les directions cliniques, au programme d'orientation et d'intégration destiné aux nouveaux employés afin de s'assurer qu'il prévoit un contenu spécifique concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

- En fonction des besoins, assure la disponibilité de la formation concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- S'assure que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance, soit par :
  - Le développement et la mise en œuvre de plan de formation découlant de la politique.
  - Le développement et la mise en œuvre du plan de communication de la politique.
  - La participation à l'identification des sanctions.
- Élabore le plan de communication.
- Est responsable de l'affichage de la présente politique dans les installations maintenues par l'Établissement.

## **7.8 Les directions**

- Promeuvent la lutte contre la maltraitance auprès des aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité au sein de leur direction.
- S'assurent que tous les gestionnaires et personnes œuvrant pour l'Établissement mettent en œuvre la présente politique au sein de leur direction.
- Assurent la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction.

### **7.8.1 Spécifiquement, les directions cliniques**

- Offrent aux personnes de leur direction les outils et le soutien requis pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance.
- Informent toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus.
- Identifient et appliquent les stratégies pour favoriser le repérage, la détection et le dépistage de la maltraitance.
- Favorisent la déclaration et informent des procédures de signalement.
- Appliquent un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement.



- Mettent en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés soient effectués.
- Font 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.
- Contribuent, avec la Direction des ressources humaines et des communications, au programme d'orientation et d'intégration destiné aux nouveaux employés afin de s'assurer qu'il prévoit un contenu spécifique concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

### **7.9 Chaque personne œuvrant pour l'Établissement**

- Applique la présente politique selon ses responsabilités.
- Est à l'affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de maltraitance et repère les situations potentielles de maltraitance.
- Signale toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépotée.
- Garde une préoccupation constante pour la qualité et la sécurité des soins et des services.

### **7.10 RI, RTF et tout organisme associé ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de soins ou de services**

- Appliquent la présente politique de l'Établissement et s'assurent de son application par ses employés ou personnes œuvrant pour lui.
- Font 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.

### **7.11 L'exploitant d'une RPA**

- Applique la politique de lutte contre la maltraitance de l'Établissement et s'assure de son application par ses employés et aux personnes œuvrant pour eux.
- Fait connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille et aux personnes œuvrant pour la résidence.

## 8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le CA du CIUSSS de la Capitale-Nationale le 20 novembre 2020.

Elle a été révisée le 3 novembre 2020.

## 9. ANNEXES

Annexe 1 : Coordonnées du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Annexe 2 : Liste des abréviations

Annexe 3 : Définitions des différents types de maltraitance

Annexe 4 : Procédure pour faire un signalement

## ANNEXE 1

### Coordonnées du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Madame Natalie Petitclerc  
Directrice générale adjointe, soutien, administration et performance  
Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
400, route 138  
Donnacona (Québec) G3M 1C3  
Téléphone : 418 285-2626, poste 4919

## ANNEXE 2

### Liste des abréviations

Abréviation	Description
CA	Conseil d'administration
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
RI-RTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
RPA	Résidence privée pour aînés
RLRQ	Recueil des lois et des règlements du Québec

## ANNEXE 3

### Définitions des 7 types de maltraitance

#### **Maltraitance psychologique**

Geste, parole ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique. Par exemple : Chantage affectifs, manipulation, insultes, rejet, indifférence, etc.

#### **Maltraitance physique**

Geste ou action inappropriés qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique. Par exemple : Bousculade, coup, brûlure, non-assistance, utilisation inappropriée de contentions, etc.

#### **Maltraitance sexuelle**

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis. Par exemple : Blagues ou insultes à connotation sexuelle, attouchements, privation d'intimité, etc.

#### **Maltraitance matérielle ou financière**

Obtention ou utilisation frauduleuse, non autorisée ou malhonnête de biens ou de documents de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale. Par exemple : transaction bancaire sans consentement, prix excessif demandé pour des services, vole de biens appartenant à la personne, gestion des biens qui n'est pas dans l'intérêt de la personne, etc.

#### **Maltraitance organisationnelle**

Toute situation créée ou tolérée par les procédures d'une organisation qui porte préjudice ou qui compromet ses droits et libertés. Par exemple : Offre de services inadaptée à ses besoins, formation inadéquate du personnel, pratiques organisationnelles qui entraîne le non- respect des choix ou des droits de la personne, etc.

#### **Âgisme**

Discrimination en raison de l'âge. Par exemple : Attitudes hostiles, imposition de restrictions en raison de l'âge, infantilisation, indifférence à l'égard des propos âgistes, etc.

#### **Violation des droits**

Toutes atteintes aux droits et libertés d'une personne. Par exemple : Imposition d'un traitement médical, non-information sur les droits, déni du droit de voter, d'avoir son intimité, de recevoir des appels, de pratiquer sa religion, etc.