

<p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</p> <p>Québec </p>	PROCÉDURE
	Code : PR-PO- 40-2
	Direction responsable : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) Approuvée par le Ministère le 29 février 2024
	Présentée et adoptée au comité de direction le : 09 janvier 2024
	Entrée en vigueur le : 29 février 2024 Cette procédure annule la procédure no :
Champ d'application : Pour tous les acteurs de l'établissement du CIUSSS de la Capitale-Nationale (chaque employé, médecin, gestionnaire, sage-femme, dentiste, stagiaire, bénévole et fournisseur de soins et de services)	
TITRE : Procédure relative au processus d'intervention concerté (PIC) pour lutter contre la maltraitance des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité	

<p>CONSULTATIONS</p> <p>Comité tactique de lutte contre la maltraitance et développement de la bientraitance</p> <p>Comité de vigilance et de la qualité</p> <p>Conseil d'administration</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1. OBJECTIF

Cette procédure vise à opérationnaliser les processus d'intervention concertés tels qu'évoqués dans la Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (PO-40) (ci-après « Politique »).

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à toute personne œuvrant pour l'Établissement.

La présente politique doit être appliquée par toute RI et RTF visée par la LSSSS et tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS de la Capitale-Nationale recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS ou à l'article 124 de *la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (chapitre S-5) en tenant compte des adaptations nécessaires.

Elle doit également être appliquée, selon ses responsabilités, par tout exploitant de résidence privée pour âgés (RPA) située sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Au besoin, se référer à la politique pour plus de précisions.

3. DÉFINITIONS

Sauf stipulation contraire, la signification des termes non définis dans la présente procédure doit être celle prévue à la Politique.

Blessure grave

On entend par « blessure grave » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable (art. 20.1 *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3) (ci-après « Loi visant à lutter contre la maltraitance ») et 19.0.1 de la LSSSS).

Coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Cette personne est désignée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale et s'assure de la mise en place et de la coordination du comité régional des Processus d'Intervention Concerté (PIC) ainsi que de la concertation de tous les représentants désignés maltraitance au sein de sa région. Il coordonne les ateliers d'appropriation visant l'implantation du PIC au sein des différents partenaires impliqués. Il veille au bon fonctionnement du PIC au sein de sa région.

Indicateurs de maltraitance

Faits observables évalués qui indiquent qu'il y a une situation de maltraitance.

Indice de maltraitance

Signes observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation de maltraitance.

Intervenant.e désigné.e maltraitance

Ce professionnel est désigné par les directions cliniques et joue un rôle clé dans le soutien des équipes multidisciplinaires par son expertise. Il assiste les intervenants dans la gestion des situations de maltraitance. Il déclenche et reçoit des processus d'intervention concertés.

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 (*Art. 2 paragraphe 3 Loi visant à lutter contre la maltraitance*)

Motif raisonnable de croire

Le motif raisonnable de croire se définit comme étant une croyance honnête et sérieuse basée sur des faits observables. Il constitue plus qu'une intuition, une impression ou de simples soupçons. En revanche, il ne correspond pas à une « preuve hors de tout doute raisonnable ». La norme de preuve applicable pour apprécier la suffisance des motifs est celle de la « probabilité raisonnable ».

Représentant désigné maltraitance

Cette personne est désignée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale et s'assure que son organisation déploie, selon les exigences du MSSS, le processus d'intervention concerté au sein de son établissement (procédure interne, expertise clinique, fonctionnement de la plateforme SIMA, etc.). Il représente également l'établissement lors des concertations régionales de l'ensemble des signataires de l'Entente cadre des PIC.

4. MISE EN CONTEXTE

La Loi visant à lutter contre la maltraitance prévoit des responsabilités et des obligations afin de lutter contre la maltraitance des personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Le processus d'intervention concerté est une modalité qui a pour but de faciliter la concertation des différents acteurs et le travail de collaboration, afin de faire cesser ou diminuer les situations de maltraitance. Les personnes citées dans le champ d'application de la présente procédure doivent donc connaître ce processus et interpellier lorsque requis les intervenants pertinents pour assurer le déclenchement d'un processus d'intervention concerté (ci-après nommé PIC).

[« Processus d'intervention concerté - Entente cadre nationale »](#)

Le PIC n'est, comme mentionné, qu'une des mesures mises en place. Il est suggéré de vous référer également à la Procédure de gestion des situations de maltraitance.

4.1 Qu'est-ce qu'un PIC ?

Le PIC permet d'harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui pourrait être de nature criminelle ou pénale par la concertation visant à intervenir efficacement dans le but d'assurer la meilleure intervention pour mettre fin ou pour diminuer la situation de maltraitance. Lorsque requis, un processus d'intervention concerté pourrait être déclenché avec les intervenants désignés maltraitance 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.

Les intervenants de tout autre organisme jugé utile pourraient également être appelés à collaborer dans les processus d'intervention concertés, sans toutefois pouvoir déclencher ou recevoir les déclenchements d'interventions concertées.

4.2 Qui est visé par le PIC ?

Le PIC s'applique tant aux personnes qui reçoivent des services de santé et des services sociaux ainsi qu'aux personnes qui ne reçoivent pas des services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

L'article 17 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance sert à couvrir les situations non ciblées par la politique de lutte contre la maltraitance sans pour autant exclure les personnes suivies par le RSSS.

4.3 Qui coordonne le PIC ?

Au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale, le représentant désigné maltraitance est la personne qui coordonne l'ensemble des activités du PIC au sein de l'Établissement (voir responsabilités).

Les coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées coordonnent, en collaboration avec leur comité régional, le déploiement, l'application et le bilan des PIC et ce pour l'ensemble des partenaires de la région.

4.4 Quand recourir au PIC ?

Un PIC peut être déclenché peu importe l'étape du processus de gestion de la situation de maltraitance où se situe l'intervenant au dossier (se référer à la procédure gestion des situations de maltraitance).

Pour faire un PIC, 3 critères sont nécessaires :

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

Si l'intervenant désigné maltraitance est incertain que les trois critères sont réunis, il peut toujours se référer au représentant désigné maltraitance du CIUSSS de la Capitale-Nationale – voir coordonnées annexe 1.

4.5 Vers qui se référer ?

4.5.1 Déclenchement d'un PIC pour les personnes qui reçoivent des services de l'Établissement

Le déclenchement d'un PIC peut être traité par tout intervenant désigné maltraitance de l'établissement qui a suivi les formations requises. Cet intervenant est déterminé par sa direction clinique.

Tout intervenant qui se questionne sur la mise en place d'un PIC doit consulter l'intervenant désigné maltraitance attiré à son service qui évaluera avec lui la pertinence de déclencher un PIC.

Le représentant désigné maltraitance du CIUSSS de la Capitale-Nationale est en soutien aux différentes démarches en lien avec le PIC au sein de l'Établissement auprès des intervenants désignés maltraitance.

4.5.2 Déclenchement d'un PIC pour les personnes qui ne reçoivent pas des services de l'Établissement

Le déclenchement d'un PIC pour une personne qui ne reçoit pas de services de l'Établissement provenant de la LAMAA et des autres partenaires signataires de l'Entente cadre sera adressé au représentant désigné maltraitance. Celui-ci s'assurera des démarches nécessaires pour la création du dossier et orientera la demande de PIC vers l'intervenant désigné maltraitance. Cet intervenant désigné maltraitance est identifié selon le territoire où demeure la personne vivant la maltraitance ainsi que la direction concernée. En fonction des démarches à réaliser à la suite du PIC, l'intervenant désigné maltraitance sollicitera la personne responsable de l'attribution du dossier clinique si nécessaire (exemples : coordonnateurs cliniques, leader de cellule).

Dans les autres situations, lorsqu'une personne, des proches ou des partenaires interpellent le CIUSSS de la Capitale-Nationale par ses portes d'entrée (Accès Intégré et Harmonisé (AIH) – 811/Équipe Accès) pour une situation de maltraitance nécessitant un PIC, la situation sera dirigée par l'équipe Accès vers l'intervenant désigné maltraitance approprié. Le représentant désigné maltraitance peut être sollicité pour du soutien au besoin.

4.6 Les étapes d'un PIC

4.6.1 Identification des situations potentielles de maltraitance

La procédure de gestion des situations de maltraitance est essentielle à consulter à cette étape du processus.

Cette étape permet à l'intervenant qui accompagne une personne vivant potentiellement de la maltraitance :

- D'identifier les indices et les indicateurs de maltraitance
- De vérifier les informations reçues et les faits
- De vérifier s'il s'agit d'une situation qui nécessite un PIC

4.6.2 Aviser un intervenant désigné maltraitance d'un PIC potentiel

Dès que la situation de maltraitance nécessite un soutien clinique, la première étape est de présenter la situation à l'intervenant désigné maltraitance ou tout acteur de soutien clinique formé en maltraitance associé au service. Ces informations sont disponibles auprès des coordonnateurs cliniques et, en dernier recours, du représentant désigné.

L'intervenant désigné maltraitance pourra également soutenir l'intervenant au dossier, s'il le souhaite, dans son questionnement en lien avec le signalement obligatoire.

Sollicitation d'expertise d'autres directions cliniques

Si la situation nécessite le soutien d'autres expertises cliniques (Bureau du Majeur Inapte, Violence conjugale, contexte interculturel, etc.), l'intervenant au dossier, avec l'appui de l'intervenant désigné maltraitance ou d'un acteur de soutien clinique, sollicite les « pivots » liés à cette expertise au sein de leur service.

Si la situation doit bénéficier d'un avis de 2e niveau en matière de maltraitance, l'intervenant désigné maltraitance interpelle, au besoin, directement le représentant désigné maltraitance afin qu'il mobilise les ressources pertinentes en amont du déclenchement du PIC. Cette mobilisation permettra de bien préciser les rôles et responsabilités de chaque professionnel dans la situation.

4.6.3 Évaluer conjointement la possibilité de déclencher un PIC

L'intervenant désigné maltraitance analysera avec l'intervenant au dossier si les critères de déclenchement d'un PIC sont présents (voir point 4.4).

4.6.4 Recherche du consentement

Si la situation nécessite un PIC, le consentement de la personne sera recherché ou obligatoire en fonction du contexte pour déclencher le processus. Ce consentement sera à revalider régulièrement tout au long des démarches engagées dans le cadre du PIC et selon le niveau de consentement nécessaire pour faire cesser la maltraitance.

Se référer à la procédure de gestion des situations de maltraitance pour préciser des éléments en lien avec le consentement (PR-PO40 -).

Différents niveaux de consentement peuvent être donnés par la personne vivant la maltraitance :

- Consentement à transmettre de l'information

La personne accepte que des informations soient échangées avec d'autres partenaires identifiés, afin de déterminer et suggérer des actions permettant de diminuer les impacts ou faire cesser la situation.

- Consentement à l'intervention

La personne accepte que des interventions spécifiques soient faites pour améliorer la situation.

- Consentement à porter plainte

La personne accepte de porter plainte contre la personne réalisant les actes de maltraitance, afin qu'entre autres un processus judiciaire puisse être débuté.

Le consentement doit être libre et éclairé. Un formulaire de consentement se retrouve sur la plateforme SIMA, vous référer à l'intervenant désigné maltraitance de votre secteur pour plus d'information concernant ce document.

L'intervenant peut remettre le dépliant à la personne vivant de la maltraitance afin d'expliquer :

- le consentement dans le cadre d'un processus d'intervention concerté
- le déroulement d'un PIC



4.6.5 Déclenchement d'un PIC

L'intervenant désigné maltraitance conviendra avec l'intervenant au dossier des modalités de déclenchement possible dans le cadre de la situation de maltraitance. Trois modalités sont possibles :

Soutien-conseil Sans partage d'informations confidentielles	Intervention concertée avec partage d'informations Consentement de la personne obtenu	Intervention concertée avec partage d'information Risque sérieux de mort ou de blessures graves
<ul style="list-style-type: none"> • La victime et/ou son représentant légal n'a pas donné son consentement pour partager des informations ; • Une concertation est requise pour tenter de trouver des stratégies pour obtenir le consentement ; • Une concertation est requise pour déterminer si les conditions du PIC sont réunies ; • Une concertation est nécessaire pour juger du motif raisonnable de croire à un risque sérieux de mort ou de blessures graves et ainsi déclencher un PIC avec cette modalité et partager les informations. 	<ul style="list-style-type: none"> • La victime et/ou son représentant légal a donné son consentement pour partager ses informations et les 3 conditions de déclenchement sont réunies. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves (toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être de la personne en situation de vulnérabilité) et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Le consentement n'est pas obligatoire, puisqu'il y a des risques sérieux pour la victime.

4.7 Modalité pour déclencher un PIC

L'intervenant désigné maltraitance crée une intervention sur la plateforme Web SIMA à laquelle il a accès à la suite d'un parcours de formations établi par la Coordinatrice régionale spécialisée en matière de lutte à la maltraitance. Cet intervenant, en collaboration avec les professionnels œuvrant auprès de la personne vivant la maltraitance, détermine les partenaires à solliciter en fonction de la situation et de leur champ de compétences.

L'intervenant désigné maltraitance sera donc en charge du déclenchement du PIC, de son animation, du suivi avec l'intervenant au dossier et de la fermeture du PIC (voir 4.10).

4.8 Échange entre les partenaires sollicités pour un PIC

Les intervenants des différents organismes impliqués échangent des informations pertinentes afin de concerter leurs actions et tenter de faire cesser la maltraitance. Le nombre de rencontres nécessaires dans le cadre d'un PIC varie en fonction de la complexité de la situation et des différentes actions pouvant être réalisées par les partenaires présents.

4.9 Fin du PIC

Le PIC prend fin lorsque ces deux critères de fermeture sont présents :

- La personne aînée ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité est prise en charge par un ou plusieurs des intervenants qui l'accompagnent dans son cheminement pour mettre fin à la situation de maltraitance ;
- Il y a fin de la situation de maltraitance, et ce, même si des procédures judiciaires sont en cours.

4.10 Le rôle de l'intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN qui déclenche un PIC

4.10.1 Avant la rencontre :

La préparation du PIC est déléguée à l'intervenant désigné maltraitance qui complète la première intervention au sujet d'une situation de maltraitance dans la plateforme Web SIMA.

Il s'assure que les démarches de concertation en interne sont bien réalisées au préalable et que les différentes alternatives de soutien clinique au niveau de l'établissement ont été explorées.

Exemple : Une situation d'une personne de 85 ans, ayant des troubles cognitifs, un diagnostic de déficience intellectuelle et vivant de la violence conjugale. L'intervenant désigné maltraitance, avec l'aide du représentant désigné maltraitance si nécessaire, s'assurera du positionnement de chaque direction clinique et des responsabilités de chacun dans ce dossier. Le PIC ne doit pas servir à établir des éclairages nécessaires au sein même de l'établissement.

Par la suite, ce dernier convoque les partenaires en cochant les intervenants nécessaires à la concertation dans la plateforme Web SIMA.

Il remplit notamment la section événement avec ces éléments essentiels :

- Un descriptif de la situation ;
- Les attentes en lien avec les partenaires sollicités ;

- Une proposition de dates de rencontre (soit inscrite directement dans l'événement ou par un lien Doodle).

L'intervenant désigné maltraitance contacte les intervenants qui n'ont pas répondu à la demande de concertation dans les 48 h. Cette relance doit être réalisée rapidement si la nature du déclenchement est pour un « motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'utilisateur, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ».

Il s'assure également que seuls les intervenants susceptibles de porter secours sont interpellés afin de maximiser l'efficacité du PIC.

L'ordre du jour de la rencontre sera le même à suivre pour chaque rencontre. Voir le modèle en annexe 2.

4.10.2 Durant la rencontre

L'intervenant désigné maltraitance nécessitant un soutien pour l'animation d'un PIC peut en tout temps se référer au représentant désigné maltraitance de l'établissement (voir coordonnées annexe 1). Celui-ci pourra soutenir la préparation, mais également l'animation de la rencontre, et ce tout au long du processus.

L'animateur (un intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN, dans le cas présent) :

- Se présente et invite les participants à un tour de table ;
- Évalue le degré de connaissance et l'aisance des participants en lien avec l'application d'un processus d'intervention concerté.

L'animateur reprend le but du processus d'intervention concerté : mettre en commun les expertises, partager les différents leviers pour mettre fin à une situation de maltraitance qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale et ainsi protéger la personne.

Chacun des partenaires doit présenter son point de vue par rapport à la situation de maltraitance. Il est visé de travailler ensemble dans le partage des responsabilités en lien avec des situations souvent délicates et complexes. La collaboration interprofessionnelle (CIP) est indiquée, particulièrement, à cette étape-ci.

L'animateur invite l'ensemble des participants à faire preuve d'objectivité et d'ouverture lors des échanges.

Dans le cas d'un soutien-conseil, l'animateur insiste sur l'importance de ne pas partager de renseignements personnels et confidentiels, ou tous autres renseignements permettant d'identifier une personne, autant les renseignements sur la personne victime de maltraitance que sur celle qui commet présumément de la maltraitance.

L'intervenant désigné maltraitance anime la rencontre de façon à ce que chacun ait son droit de parole et puisse partager l'information qu'il a préparée en vue de cette rencontre. Se référer à l'ordre du jour et l'ajuster aux besoins des participants.

Les personnes présentes décident ensemble de la stratégie à adopter pour mettre fin à la situation de maltraitance sans décider à la place de la personne aînée ou la personne majeure en situation de vulnérabilité.

L'intervenant au dossier, en collaboration avec l'équipe traitante, sera amené à poursuivre ou à débiter différentes démarches notamment :

- Effectuer une première exploration ou évaluation de la situation :
 - Évaluer le fonctionnement social de la personne aînée ou personne majeure en situation de vulnérabilité ;
 - Évaluer le profil de la personne présumée maltraitante ;
 - Évaluer la relation entre la personne aînée et/ou la personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la personne présumée maltraitante.
- Estimer la dangerosité de la situation et adapter l'intensité des interventions selon :
 - Les facteurs de vulnérabilité de la personne ;
 - Les facteurs de risque chez la personne présumée maltraitante ;
 - Les facteurs environnementaux.
- Intervenir auprès de la personne aînée ou personne majeure en situation de vulnérabilité et de ses proches, le cas échéant, en faisant preuve d'ouverture, tout en respectant son rythme afin de favoriser son adhésion au suivi en tenant compte de l'évaluation réalisée précédemment ;
- En tout temps, si l'estimation de la dangerosité révèle un danger grave et imminent, appliquer des mesures d'urgence (le consentement de l'utilisateur n'est pas nécessaire dans une telle situation.);
- Mettre en place des mesures visant à assurer la protection, telles que :
 - Reloger temporairement la personne sous réserve des règles de consentement aux soins ;
 - Intensifier les services sous réserve des règles de consentement aux soins ;
 - Signaler une situation de maltraitance au Curateur Public du Québec lorsqu'une qu'une mesure de représentation est en place ;
- Soutenir une dénonciation à la CDPDJ en présence d'une possible exploitation selon le souhait de la personne vivant la maltraitance ;
- Évaluer la pertinence de faire une évaluation psychosociale pour assurer la mise en place d'une mesure de représentation (qui inclut tutelle et homologation) et collaborer à l'évaluation visant à déterminer l'aptitude à consentir à un soin proposé.

4.10.3 Clôture du PIC

Lorsque c'est le cas, l'intervenant avise les autres intervenants des actions réalisées et leur mentionne la date de fermeture du processus d'intervention par le biais de la plateforme Web. La personne vivant la maltraitance (ou son représentant légal) est également informée des actions réalisées. Voir point 4.9 pour les critères de fermeture.

Suite à la fermeture d'un dossier dans SIMA, il n'est pas possible de rouvrir celui-ci si la situation de maltraitance nécessite une nouvelle concertation. Cela implique qu'un nouveau dossier dans SIMA sera ouvert sans la possibilité de consulter l'historique du précédent dossier pour les nouveaux partenaires impliqués.

4.11. Le rôle de l'intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN qui reçoit une demande pour un PIC selon sa provenance

Dans toutes les situations ci-dessous, un intervenant désigné maltraitance sera sollicité par le représentant désigné via la plateforme SIMA. L'intervenant recevra un courriel **ne-pas-répondre SIMA** libellé comme suit :

*Bonjour,
Une nouvelle intervention vient d'être créée, numéro XXXXX-XXX.
Ce message vous est acheminé à titre informatif uniquement, vous n'avez aucune action à poser.
Veuillez accéder à SIMA pour la consulter.*

Suivant la réception du courriel, l'intervenant doit se connecter à la plateforme SIMA pour consulter les informations en regard de la situation et planifier les démarches à réaliser.

4.11.1 Un PIC provenant de la LAMAA ou des différents services d'accès du CIUSSSCN concernant une personne qui reçoit des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné maltraitance veillera à :

- Consulter le dossier afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- S'assurer de la validation des indices et des indicateurs par les intervenants aux dossiers ;
- Déclencher le PIC de façon diligente selon les validations réalisées (se référer au rôle de l'intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN qui déclenche un PIC au point 4.10).

4.11.2 Un PIC provenant d'un partenaire de l'Entente cadre concernant une personne qui reçoit des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné maltraitance veillera à :

- Consulter le dossier afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- Répondre, dans les délais prévus dans l'Entente cadre (48 h), à la sollicitation d'un partenaire ;
- Préparer la rencontre de concertation en collaboration avec l'intervenante au dossier ;
- Assurer le suivi nécessaire au sein de son équipe, de sa direction, du représentant désigné maltraitance.

4.11.3 Un PIC provenant de la LAMAA des différents services d'accès du CIUSSSCN concernant une personne qui NE reçoit PAS des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné maltraitance veillera à :

- Consulter le dossier de la personne si celle-ci a reçu des services antérieurement afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- S'assurer la validation des indices et indicateurs identifiés par la LAMAA par un membre de l'équipe clinique à qui le dossier sera attribué ;
- En fonction des démarches réalisées, l'intervenant désigné maltraitance sollicitera la personne responsable de l'attribution du dossier clinique si nécessaire avant ou après le PIC (exemples : coordonnateurs cliniques, leader de cellule);
- Déclencher un PIC, si nécessaire, selon les validations réalisées (se référer au rôle de l'intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN qui déclenche un PIC au point 4.10).

4.11.4 Un PIC provenant d'un partenaire de l'Entente cadre concernant une personne qui NE reçoit PAS des services au sein de l'établissement

L'intervenant désigné maltraitance veillera à :

- Consulter le dossier de la personne si celle-ci a reçu des services antérieurement afin d'identifier des éléments pertinents pour alimenter la concertation lors du PIC ;
- En fonction des démarches réalisées, l'intervenant désigné maltraitance sollicitera la personne responsable de l'attribution du dossier clinique si nécessaire avant ou après le PIC (exemples : coordonnateurs cliniques, leader de cellule);
- Répondre, dans les délais prévus dans l'Entente cadre (48 h), à la sollicitation d'un partenaire ;
- Participer au PIC.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Président-directeur général	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'application de la présente procédure.
Comité de direction	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter la procédure de même que ses mises à jour ; • Assurer l'application de la présente procédure ; • S'assurer que les PIC sont gérés en respectant la présente procédure.
La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) et la Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et assurer la révision de la présente procédure découlant de la politique en vigueur ; • Assurer la diffusion aux directions concernées ; • Assurer l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction ; • Soutenir les directions dans l'application de la procédure.
Les directions	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir aux personnes de leur direction les outils et le soutien nécessaires pour le déclenchement d'un PIC ; • Préciser les modalités de documentation en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager.
Plus spécifiquement, les directions cliniques	<p>En plus des responsabilités qui incombent aux directions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés dans le cadre du PIC soient effectués.
Représentant désigné maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un soutien psychosocial de deuxième niveau en matière de maltraitance ; • Être garant du bon fonctionnement des PIC au sein de son établissement ; • Collaborer à la mise à jour de la présente procédure ; • Coordonner les PIC à l'interne du CIUSSSCN ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir les déclenchements des partenaires extérieurs, tel que la LAMAA, pour des personnes qui reçoivent des services ou non de l'établissement ○ Soutenir dans les critères de déclenchement et de sollicitation ; ○ Soutenir dans l'animation ; ○ Faire parvenir à la coordonnatrice régionale les enjeux internes ; ○ Participer au déploiement de la formation en interne ; ○ Veiller à la présence de coordonnateurs de service dans chaque direction ; ○ Veiller auprès des coordonnateurs de services à ce que chacune des directions ait des intervenants désignés maltraitance. • Assurer une présence au comité régional d'implantation des PIC, éventuellement se faire accompagner par des coordonnateurs de service au besoin.
Coordonnateur de service maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la présence des intervenants désignés maltraitance au sein de sa direction ; • Déterminer les besoins de formation de sa direction en matière de lutte contre la maltraitance et en assure la mise en œuvre ; • Appuyer le représentant désigné maltraitance pour favoriser le bon déroulement des PIC.
Intervenant désigné maltraitance du CIUSSSCN	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la présente procédure ; • Stimuler le milieu à dépister les situations, notamment par la diffusion de l'information et des outils à son équipe ; • Soutenir les intervenants dans la compréhension des situations et la mise en place des actions nécessaires auprès d'un usager afin de faire cesser ou de diminuer la maltraitance ; • Collaborer avec le gestionnaire et l'équipe au soutien des situations de maltraitance ; • Se référer au représentant désigné maltraitance au besoin ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une veille des dossiers maltraitance qui sont portés à sa connaissance au sein de son service ; • Développer et maintenir son expertise en matière de maltraitance; • Déclenche et reçoit des PIC.
La direction des services multidisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> • S’assurer de l’évolution des pratiques cliniques et de la collaboration interprofessionnelle en partenariat avec les directions ;
Direction générale adjointe — Partenariat, Services sociaux et réadaptation — organisation communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la diffusion, l’adhésion et l’application de la procédure au sein de leur unité ou service.
Chaque personne œuvrant pour l’établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la présente procédure dans le ou les services où elle exerce.
RI, RTF ainsi que tout organisme associé ou personne auquel l’Établissement recourt pour la prestation de soins ou de services	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la présente procédure en tenant compte des adaptations en fonction du milieu ;
L’exploitant d’une RPA	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la présente procédure en tenant compte des adaptations en fonction du milieu ;

6. ANNEXES

Annexe 1 : Coordonnées du représentant désigné maltraitance du CIUSSSCN

Annexe 2 : Animation d’un soutien-conseil ou d’un déclenchement d’une intervention concertée

Annexe 3 : Liste des documents présents dans la plateforme SIMA pour soutenir l’intervention

Annexe 4 : Logigramme trajectoire PIC pour les personnes qui reçoivent des services de l’Établissement

Annexe 5 : Logigramme trajectoire PIC pour les personnes qui ne reçoivent pas de services de l’Établissement

7. RÉFÉRENCES ET OUVRAGES CONSULTÉS

- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3).
- Plan d’action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2025, Ministère de la Famille — Secrétariat aux aînés, 2017.
- Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal, 2023.
- *Tous concernés : 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 – 2e édition, 2023*
- *CIUSS des Laurentides – Aide-mémoire -Processus d’intervention concerté pour lutter contre la maltraitance des aînés*

- *Guide d'animation - Processus d'intervention concerté de la région de l'Outaouais, 10 mai 2023*

ANNEXE 1

Coordonnées du représentant désigné maltraitance du CIUSSSCN

Sébastien Mercier, Représentant désigné maltraitance CIUSSSCN
Spécialiste en activité clinique volet maltraitance à la Direction des services multidisciplinaire
Site IUSMQ – 2601 Ch. De la Canardière
Québec (Québec) G1J 2G3
Tél. : 418 998-8064
Sebastien.mercier.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE 2

L'animation d'un soutien-conseil ou d'un déclenchement d'une intervention concertée

Ordre du jour

1. Présentation de l'animateur
2. Expliquer s'il s'agit d'un soutien-conseil ou un déclenchement d'intervention concertée, avec ou sans consentement, et les modalités qui s'y rattachent
3. Tour de table - Présentation des intervenants désignés maltraitance et leurs rôles
4. Présentation de la situation présumée de maltraitance et échanges sur les besoins de précisions
5. Réflexion sur les actions à proposer à la personne vivant la situation de maltraitance (qui fait quoi, quand, comment)
6. Détail des stratégies à venir avec un échéancier
7. Établir les modalités de communication suivant la rencontre
8. Mot de la fin

ANNEXE 3

Liste des documents présents dans la plateforme SIMA pour soutenir l'intervention

Processus d'intervention concerté

- Entente cadre nationale
- Guide d'implantation
- Atelier d'appropriation sur l'implantation des processus d'intervention concertés
- Logigramme du PIC
- Document « FAQ – Foire aux questions sur le PIC »

Utilisation de la plateforme SIMA

- Guide d'accompagnement SIMA
- Guide d'utilisation SIMA
- PowerPoint de l'atelier d'appropriation sur SIMA

Clinique

- Formulaire de consentement
- Dépliant d'information concernant le PIC
- Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées
- Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées
- Grille de facteurs de risque et de vulnérabilité
- Vidéos sur le PIC et sur les personnes en situation de vulnérabilité

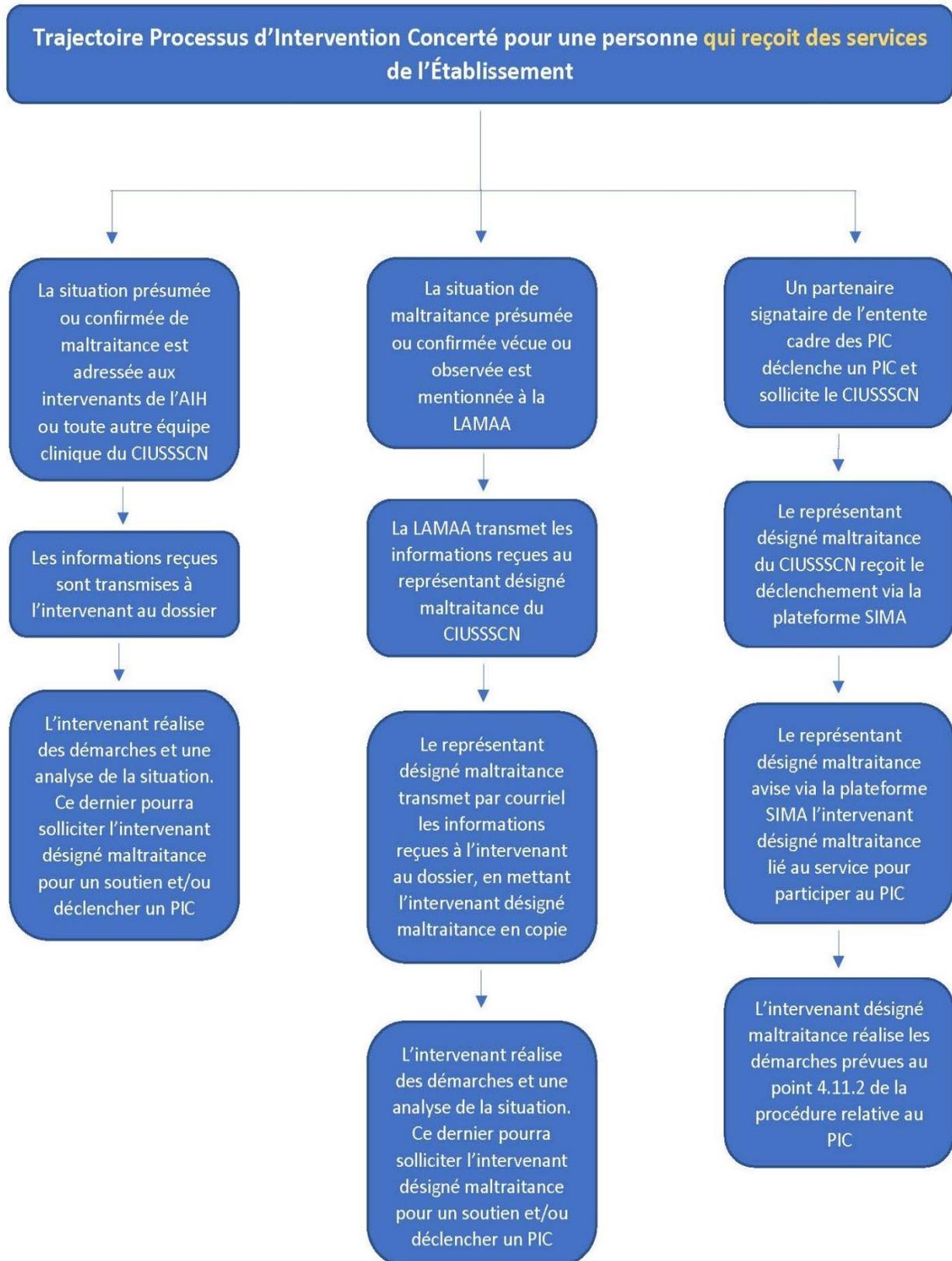
Infractions criminelles ou pénales

- Grille des formes de maltraitance matérielle ou financière pouvant constituer une infraction pénale
- Grille des formes de maltraitance qui pourraient constituer une infraction criminelle

Partenaires

- Vidéos de présentation du Curateur public du Québec, CDPDJ et DPCP
- Brochure de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Tableau sur les rôles et les responsabilités des intervenants des différentes organisations à chaque étape du PIC
- Autres capsules vidéo à venir

ANNEXE 4



ANNEXE 5

