

# AIDE-MÉMOIRE

RÉSIDENCES PRIVÉES POUR ÂÎNÉS | RESSOURCES INTERMÉDIAIRES |  
RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL | CHSLD PRIVÉS

**POLITIQUE VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE  
ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES ET TOUTE PERSONNE  
MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**

## Des milieux de vie bienveillants!

Le CIUSSS de l'Estrie - CHUS réaffirme et renforce son engagement pour lutter contre la maltraitance en mettant les efforts nécessaires pour développer une culture de bienveillance, en cohérence avec les valeurs d'humanisme, d'adaptabilité et d'engagement qui l'animent.

### Cette politique vise à :

- encourager la prévention et la sensibilisation à la maltraitance;
- détecter rapidement les situations de maltraitance;
- favoriser l'accès à la formation sur la maltraitance;
- faciliter la dénonciation des situations de maltraitance;
- gérer et intervenir efficacement lorsqu'il y a maltraitance;
- améliorer la collaboration et le partenariat dans le traitement d'une situation de maltraitance;
- développer une culture de bienveillance.

Tolérance zéro  
Dénonciation  
Sensibilisation

Soutien  
Écoute  
Engagement

Prévention  
Formation

### Qu'est-ce que la maltraitance?

La maltraitance se produit lorsqu'une personne fait du mal à une personne vulnérable ou ne fait pas ce qu'elle devrait pour l'aider ou la protéger. Cela peut inclure des gestes répétés ou un seul événement qui, dans tous les cas, cause du tort ou de la détresse à la personne concernée.

### Qu'est-ce que la bienveillance?

La bienveillance, c'est lorsqu'on respecte pleinement chaque personne, ses besoins, ses choix, même quand elle dit non. Cela se montre par des gestes et des attitudes qui sont collaboratifs et respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits des personnes.

### Modifications apportées à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité depuis avril 2022 :

- Élargissement des personnes ciblées par les signalements obligatoires lors de situations de maltraitance

#### Les personnes ciblées par le signalement obligatoire sont :

- Une personne âgée hébergée en CHSLD;
- Une personne majeure qui bénéficie d'une mesure de représentation en raison d'une inaptitude;
- Une personne majeure vulnérable dans une résidence privée pour aînés (RPA); **NOUVEAU**
- Une personne hébergée en ressources intermédiaires (RI) et en ressources de type familial (RTF); **NOUVEAU**
- Une personne majeure dont l'évaluation médicale conclut à l'inaptitude, qui ne bénéficie pas d'une mesure de représentation, et ce, sans égard à son milieu de vie. **NOUVEAU**

- Application de sanctions pénales (amendes) pour les personnes offrant des services de santé et des services sociaux

#### Des amendes peuvent leur être imposées si ces personnes :

- Ne signalent pas une situation de maltraitance, alors qu'elles en ont l'obligation;
- Commettent un acte de maltraitance dans l'exercice de leurs fonctions;
- Commettent ou menacent de commettre des actes de vengeance à la suite d'un signalement de maltraitance;
- Nuisent au travail d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

Les amendes peuvent varier de 5 000 \$ à 250 000 \$ pour une première sanction. En cas de récidive, les montants des amendes sont doublés.

## Changements apportés à la Loi (suite)

- Élargissement de l'accès au processus d'intervention concerté (PIC)

En plus des personnes âgées, les adultes en situation de vulnérabilité peuvent maintenant aussi avoir accès au processus d'intervention concerté (PIC) si :

- Il y a une situation de maltraitance;
- Celle-ci est possiblement criminelle ou pénale;
- Elle nécessite la concertation de deux partenaires ou plus (ministères et organismes gouvernementaux) :
  - santé et services sociaux
  - justice
  - sécurité publique
  - protection des personnes
  - financier

- Toutes les organisations et les milieux de vie offrant des services de santé et des services sociaux ont de nouvelles obligations

Ils ont l'obligation de :

- Diffuser la politique du CIUSSS de l'Estrie - CHUS aux usagers et usagères, leurs personnes proches aidantes et aux employé(e)s;
- Former leur personnel à repérer et signaler une situation de maltraitance;
- Organiser des activités de sensibilisation pour les usagers et usagères et leurs personnes proches aidantes ainsi que pour les membres du personnel;
- Développer une culture de bienveillance.

- Changement de la Ligne Aide Abus Aînés pour la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Cette ligne offre un service de consultation pour les professionnels et un service d'intervention pour tout citoyen faisant face à une situation de maltraitance.

## Le processus de gestion d'une situation de maltraitance\*

### Identification

Elle est la responsabilité de tous et implique de reconnaître les indices de vulnérabilité pour repérer les situations potentielles de maltraitance.

Aucune poursuite ne peut être engagée contre ceux qui signalent de bonne foi ou collaborent à une enquête de maltraitance.

### Signalement

Toute personne offrant des services de santé et des services sociaux ont l'obligation de signaler toutes situations de maltraitance présumées ou confirmées. L'obligation de signaler s'applique aussi aux personnes tenues par le secret professionnel.

### Vérification des faits

Elle est effectuée auprès des personnes ayant un lien direct avec l'usager ou l'usagère, en collaboration avec les instances et partenaires détenant les expertises requises.

### Évaluation des besoins et des capacités

Elle permet de planifier et de prioriser les interventions en tenant compte des préférences et des valeurs de la personne maltraitée avec, dans la mesure du possible, son consentement.

### Intervention et suivi

Cette étape consiste entre autres, à assurer la coordination du déploiement de toutes les actions et d'effectuer les suivis avec les instances impliquées permettant de diminuer les risques, de gérer, voire de résoudre la situation de maltraitance.

\*Nous pouvons tous être concernés dans l'une ou l'autre des étapes du processus et, selon la situation, certaines étapes peuvent être réalisées simultanément.

## Vous avez besoin de :

**Signaler une situation de maltraitance à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :**

- Formulaire : [santeestrie.qc.ca/professionnels](http://santeestrie.qc.ca/professionnels) > Autres informations utiles > Maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité
- Téléphone : 1 866 917-7903
- Adresse courriel : [plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca)

**Consulter un intervenant spécialisé en matière de maltraitance de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) :**

- Téléphone : 1 888 489-2287
- Site Web : [lignemaltraitance.ca](http://lignemaltraitance.ca)

**Soutien 24/7 en cas de situation de maltraitance :**

- Info-Social 811, option 2 pour communiquer avec des intervenants psychosociaux;
- Si la situation présente un risque de danger immédiat pour la santé ou la sécurité, composez le 911.

**Consulter la politique complète, les outils pour la diffuser et les outils cliniques :** [santeestrie.qc.ca/professionnels](http://santeestrie.qc.ca/professionnels) > Autres informations utiles > Maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité

**Déposer une demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale :**

- Téléphone : 1 877 416-8222
- Formulaire : [Quebec.ca/EnqueteMaltraitance](http://Quebec.ca/EnqueteMaltraitance)
- Adresse courriel : [maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca](mailto:maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca)

**Plus d'informations :**

- Pour les usagers : [santeestrie.qc.ca/maltraitance](http://santeestrie.qc.ca/maltraitance)
- Plan d'action du MSSS : [msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines](http://msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines)