**PROPOSITION DE CONTENU POUR LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MATRAITANCE**

11 septembre 2024

IDENTIFICATION DE L’ÉTABLISSEMENT ET DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE (PRMOP)

**Nom de l’établissement** : Centre d’hébergement et de soins de longue durée Château-sur-le-Lac (CHSLD Château-sur-le-Lac)

**Titre de la Politique** : Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

**Nom et coordonnées de la PRMOP** : Dr. Beheram Kachra, directeur général

**Nom et coordonnées d’une autre personne-ressource (si applicable) :**

 Emmanuel Morin (1-844-630-5125)

**Date d’adoption par le Conseil d’administration : n/a**

**Date de soumission au MSSS :** le 4 octobre 2024

**Date de la prochaine révision :** *\*\***Au plus tard tous les 5 ans \*\**

CONTEXTE

La Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité découle de l’adoption de la *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (2022, Chapitre 6, ci-après la « Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance »). Cette Loi, sanctionnée le 6 avril 2022, modifie notamment la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L-6.3), de même que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chap. S-4.2).

Elle vise à faciliter et à encourager l’identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance, afin de les prévenir, de les faire cesser ou de minimiser les conséquences néfastes de celles-ci.

**La direction générale du CHSLD Château-sur-le-Lac s’engage à promouvoir une culture de bientraitance, de même qu’à déployer les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance au sein de son établissement.**

1. DÉFINITIONS

**Maltraitance** : Un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d’action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ». Elle peut prendre différentes formes :

* **Violence** : Malmener une personne aînée ou vulnérable ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l’intimidation
* **Négligence** : Ne pas se soucier de la personne aînée ou vulnérable, notamment par une absence d’action appropriée afin de répondre à ses besoins
* **Maltraitance intentionnelle** : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée ou en état de vulnérabilité
* **Maltraitance non intentionnelle** : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu’elle cause

Il existe plusieurs types de maltraitance :

* **Maltraitance psychologique** : Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte au bien-être ou à l’intégrité psychologique de la personne aînée ou en état de vulnérabilité
* **Maltraitance physique** : Gestes ou actions inappropriés, ou absence d’action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l’intégrité physique de la personne aînée ou en état de vulnérabilité
* **Maltraitance sexuelle** : Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l’intégrité ou à l’identité sexuelle de la personne aînée ou en état de vulnérabilité
* **Maltraitance matérielle ou financière** : Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne aînée ou vulnérable, ou absence d’information ou mésinformation financière ou légale
* **Maltraitance organisationnelle** : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d’organisations privées, publiques ou communautaires responsables d’offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l’exercice des droits et des libertés de la personne aînée ou vulnérable
* **Âgisme** : Discrimination en raison de l’âge de la personne aînée, se traduisant par des attitudes hostiles ou négatives, par des gestes préjudiciables ou par de l’exclusion sociale
* **Violation des droits** : Toute atteinte aux droits et libertés de la personne aînée ou en état de vulnérabilité, tant sur le plan individuel que social

**Personne en situation de vulnérabilité (personne vulnérable) :** 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.

**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 personnes hébergées, de même que toute personne responsable ou exerçant un rôle de gestion au sein de l’établissement. Cette appellation exclut toutefois les bénévoles de même que les personnes qui n’offrent pas de services de santé et/ou des services sociaux directement aux personnes hébergées.

**Représentant légal** : Le représentant légal d’une personne hébergée inapte assure sa sécurité et celle de ses biens, en plus de la représenter légalement. Il peut aussi :

• Exercer les droits civils de la personne hébergée protégée à des degrés divers, compte tenu de son inaptitude ou du contenu de son mandat ;

• Gérer ses biens ;

• Défendre ses intérêts et, si nécessaire, engager des procédures judiciaires en son nom ;

• Consentir à des soins à sa place, éventuellement.

Par ces faits, il joue un rôle important pour repérer toute situation potentielle de maltraitance et intervenir pour assurer la protection et pour contrer la maltraitance envers la personne hébergée qu’il représente.

2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Mise en œuvre, promotion et diffusion de la Politique

La direction générale du CHSLD Château-sur-le-Lac s’engage à promouvoir une culture de bientraitance, de même qu’à déployer les moyens nécessaires afin de prévenir la maltraitance au sein de son établissement. À cet effet, la direction désigne le Dr. Beheram Kachra, directeur général comme personne responsable de la mise en œuvre de la Politique (PRMOP).

Le CHSLD Château-sur-le-Lac affiche la Politique à la vue du public et la publie sur son site Internet. Il détermine les moyens pour faire connaitre la Politique aux personnes hébergées et à leurs proches.

Le CHSLD Château-sur-le-Lac, par le biais de sa PRMOP, informe également les personnes œuvrant pour l’établissement de même que l’ensemble de ses partenaires du contenu de la Politique.

Pour la mise en œuvre des activités de diffusion relatives à la Politique, le CHSLD Château-sur-le-Lac s’inspire des outils de diffusion du MSSS basés sur les données probantes visant à faire connaître la Politique auprès de différents groupes de parties prenantes.

Principes directeurs

**A. Tolérance zéro**

Aucune forme de maltraitance n’est tolérée au CHSLD Château-sur-le-Lac.

**B. Proactivité**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac adopte une attitude proactive afin de prévenir et de contrer la maltraitance envers les personnes hébergées. L’établissement aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

**C. Respect des droits et des besoins des personnes hébergées**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac est respectueux des droits des personnes hébergées tels que décrits dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) et la *Charte des droits et libertés de la personne*, et répond à leurs besoins, en leur offrant des soins et services de qualité.

**D. Consentement aux soins et aux services**

Sauf exception prévue par la Loi et la Politique, le consentement de la personne hébergée doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

**E. Environnement de soins et de travail sécuritaire**

Le CHSLD Château-sur-le-Lac a l’obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à toute personne hébergée et toutes les personnes qui œuvrent pour l’établissement un environnement sécuritaire, empreint d’une culture de respect et de transparence.

**F. Concertation et partenariat**

Afin d’assurer l’application, le respect et la pérennité de la Politique, la concertation et le partenariat sont essentiels. Les divers acteurs (les employés, la direction, les comités, etc.) sont appelés à collaborer afin de prévenir et contrer la maltraitance.

Objectifs

La Politique a comme objectif principal de lutter contre la maltraitance en édictant les orientations, stratégies et mesures mises en place pour y parvenir. Plus précisément, la mise en œuvre de la Politique vise à :

A. Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des personnes hébergées par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance ;

B. Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidive ;

C. Soutenir l’amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des soins et services ;

D. Promouvoir un environnement sécuritaire fondé sur le respect et la bientraitance ;

E. Soutenir les personnes œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac et les personnes hébergées dans leurs démarches pour contrer la maltraitance ;

F. Informer et outiller les personnes œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac 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 ;

G. Informer les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les personnes hébergées et leurs proches de la Politique et de son contenu ;

H. Assurer la compréhension et le respect de la Loi.

3. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Le CHSLD Château-sur-le-Lac offre des formations en matière de lutte contre la maltraitance à son plan de développement des ressources humaines et procède annuellement à sa mise à jour, qui comprend minimalement les éléments suivants :

• Le personnel à former en priorité au cours de l’année à venir (types d’emplois et secteurs priorisés) ;

• Un sommaire du contenu des formations offertes, celles-ci devant inclure des éléments en lien avec la compréhension et l’application de la Politique ;

• Une description des rappels périodiques prévus pour le personnel visé par les formations.

Le contenu des formations et des activités de sensibilisation du CHSLD Château-sur-le-Lac est inspiré par les outils en matière de lutte contre la maltraitance développés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec et le ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés.

Les activités de formation et de sensibilisation offertes aux personnes qui œuvrent au sein de l’établissement prennent en compte l’approche privilégiée auprès des aînés issus de communautés culturelles, relativement aux croyances, aux valeurs, à la culture et aux préjugés.

4. GESTION DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

GÉNÉRALITÉS

Lorsqu’une situation de maltraitance survient, la trajectoire décisionnelle et de services recommandée pour toute personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac est la suivante:

1. En tout temps, si la situation implique un risque sérieux de mort ou de blessures graves, contacter les services d’urgence (911) avant de procéder à d’autres actions.

2. Repérer les indices : quels sont les faits?

3. Valider les indices auprès de la personne aînée ou de l’adulte vulnérable, si possible.

4. Évaluer le risque : Une intervention est-elle nécessaire immédiatement, dans les jours à venir ou dans les semaines à venir?

5. Il est recommandé d’aviser son supérieur immédiat et de s’adresser à son équipe de travail afin de les informer de la situation et des faits. On peut toutefois s’adresser directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) dans une situation de conflit d’intérêt impliquant des membres de l’équipe ou le supérieur.

6. Si la personne hébergée présumée ou avérée maltraitée est protégée par un régime de protection ou un mandat de protection homologué, signaler la situation au CPQS.

7. Si la personne hébergée présumée ou avérée maltraitée est protégée par un régime de protection (tutelle ou curatelle) ou un mandat de protection homologué, le Curateur public devra aussi être avisé de la situation de maltraitance, ainsi que le représentant légal de la personne hébergée.

4.1 Conditions du signalement obligatoire

Le signalement est un processus formel qui peut être effectué par toute personne, y compris un tiers, contrairement à la plainte, qui doit être déposée par la personne hébergée ou son représentant légal.

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu’une personne est victime d’un geste singulier ou répétitif ou d’un défaut d’action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l’établissement pour les personnes suivantes :

* Toute personne hébergée au CHSLD Château-sur-le-Lac
* Toute personne sous tutelle ou curatelle, ou à l’égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Consentement au signalement, confidentialité et secret professionnel

Le consentement de l’usager est toujours recherché, mais il n’est pas requis dans le contexte d’un signalement obligatoire.

Ainsi, lorsque le consentement de la personne victime d’une situation de maltraitance n’est pas obtenu, l’intervenant peut déclencher un processus d'intervention concerté en vue de prévenir un acte de violence s’il a un motif raisonnable de croire qu’un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l’aîné ou la personne adulte en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d’urgence. On entend par « 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. Dans ce cas exceptionnel, les lois prévoient qu’un intervenant peut lever le secret professionnel ou la confidentialité et communiquer certains renseignements personnels et confidentiels à la ou aux personnes susceptibles de porter secours à la personne menacée.

4.2 Modalités pour effectuer une plainte ou un signalement

Les plaintes et les signalements peuvent être effectués auprès du CPQS, par écrit ou verbalement.

Nom : Emmanuel Morin

Par téléphone : 1-844-630-5125

Par courriel :

En ligne : non applicable

Toute plainte ou signalement est traité par le CPQS en conformité avec la procédure d'examen.

4.3 Mesures de soutien pour effectuer une plainte ou un signalement

La personne hébergée, son représentant légal, ou toute personne œuvrant pour l’établissement peut, dans le contexte de dépôt d’une plainte ou d’un signalement relativement à une situation de maltraitance, se faire accompagner en tout temps ou à toute étape du processus d’examen.

Le [centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes](https://fcaap.ca/nous-joindre/) (1 877 767-2227) peut répondre aux questions et aider une personne à formuler sa plainte ou son signalement.

4.4 Suivi à tout signalement et toute plainte

Suivis et délais

Une fois la plainte formulée ou la situation de maltraitance signalée au CPQS, la validation des indices doit être effectuée sans délai. Par la suite, il importe d’apprécier le risque et de juger si une intervention immédiate est nécessaire ou non. Dès que possible, la direction clinique devra être impliquée afin d’intervenir.

Le travail du CPQS s’inscrit dans une démarche d’amélioration continue de la qualité des services. Le traitement d’un signalement par le CPQS ne déresponsabilise pas les équipes cliniques et les autres acteurs du CHSLD Château-sur-le-Lac de leur rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance.

Soutien

Afin de gérer ou résoudre les situations de maltraitance, le CHSLD Château-sur-le-Lac privilégie le soutien des personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d’une personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac ou de toute autre personne, tel que le prescrit la Loi.

Une stratégie d’intervention devrait permettre d’offrir une protection et un soutien adéquats à la personne hébergée, de faire cesser rapidement les comportements abusifs et de tenter de mettre en place les éléments permettant de prévenir de futures situations de maltraitance.

Selon la situation, les proches de la personne hébergée peuvent être appelés à collaborer en appui à l’orientation vers les services requis, ou encore en aidant la personne hébergée à recevoir du soutien d’une personne significative.

Les intervenants ont un rôle prépondérant à jouer auprès de toute personne désirant formuler une plainte ou effectuer un signalement auprès du CPQS, notamment en offrant du soutien et de l’écoute à la personne hébergée ou à son représentant, en établissant une relation de confiance et en maintenant le contact. Il importera par la suite d’aider la personne hébergée à obtenir les services pertinents à sa situation en lui offrant davantage de soutien.

Quelles sont les modalités de soutien offertes à l’employé maltraitant? Formation? Sensibilisation?

Le CHSLD Château sur le Lac a installé des affiches sur la maltraitance des personnes âgées et des autres adultes en situation de vulnérabilité sur les trois étages du bâtiment.

Recours

Si une personne hébergée, son représentant légal ou toute autre personne ayant procédé à un signalement d’une situation de maltraitance est insatisfait de la décision rendue par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l’établissement, il est possible de s’adresser au Protecteur du citoyen.

4.5 Mesures de confidentialité

La confidentialité est parfois vue comme un obstacle dans l’intervention. Le souci de confidentialité peut toucher autant la personne qui signale la situation que la personne hébergée. Toutefois, l’établissement s’engage à 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 » (art. 10, Loi), et ce, malgré l’obligation de signaler qui s’applique aux personnes liées par le secret professionnel.

Le CPQS peut toutefois communiquer l’identité de la personne hébergée au corps de police concerné (art. 10, Loi). Dans toute autre situation, le CPQS préservera la confidentialité des acteurs, tel qu’effectué dans sa pratique actuelle.

4.6 Interdiction de représailles envers un signalant

La Loi interdit d’exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, 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 d’éventuelles poursuites judiciaires pour qu’elle s’abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l’examen d’un signalement ou d’une plainte en lien avec la maltraitance.

Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d’une personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac, ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Sont également présumées être des mesures de représailles le déplacement d’une personne hébergée, de même que l’interdiction ou la restriction de visites.

La mise en place d’une série de mesures permettra de renforcer l’interdiction de représailles dans tout dépôt d’un signalement obligatoire d’une situation potentielle ou avérée de maltraitance, notamment :

• Aviser toutes les personnes oeuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac que des sanctions seront appliquées s’il y a des représailles directes ou indirectes à l’endroit de la personne qui a signalé une situation de maltraitance ;

• Préserver l’anonymat de la personne oeuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac qui effectue le signalement.

5. SANCTIONS

Si le signalement au CPQS implique une infraction de nature criminelle, le corps de police sera avisé, si ce n’est déjà fait par le signalant.

Des sanctions pénales pourraient être imposées à toute personne reconnue coupable de maltraitance.

Par ailleurs, toute personne œuvrant pour le CHSLD Château-sur-le-Lac qui se verrait reconnaître, au terme d’une démarche d’analyse ou d’enquête, coupable de maltraitance selon la Politique s’expose à des mesures administratives, disciplinaires ou les deux, pouvant aller jusqu’à la fin de son emploi ou la révocation de ses privilèges au sein de l’établissement.

6. PROCESSUS D’INTERVENTION CONCERTÉ CONCERNANT LA MALTRAITANCE (PIC)

Le processus d'intervention concerté (PIC) est l’une des mesures issues de la loi L-6.3 ayant pour objectif d'établir une concertation efficace entre les différents partenaires (tels que le Service de police de la Ville de Montréal, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou le Curateur public du Québec) dans le but de mettre fin aux situations de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Un PIC pourrait être déclenché par un intervenant désigné pour une personne hébergée quand la situation présumée de maltraitance est complexe et répond aux 3 critères suivants :

1. Motifs raisonnables de croire que la personne aînée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi ;
2. Situation de maltraitance nécessitant une 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.

7. CENTRE D’AIDE, D’ÉVALUATION ET DE RÉFÉRENCE EN MALTRAITANCE

La Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) est une ligne provinciale d’écoute et de référence spécialisée en maltraitance envers les personnes aînées et toute personne visée par la Loi. Le rôle de la ligne est d’orienter les appelants vers les ressources appropriées selon leurs besoins et les ressources:

* Soutenir les intervenants par la consultation professionnelle en lien avec la maltraitance (discussion de cas cliniques; identification des éléments à évaluer; suggestion de piste d’intervention; réflexions éthiques);
* Référence des cas complexes à l’équipe de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

1-888-489-2287 ou 514-489-2287

[www.aideabusaines.ca](http://www.aideabusaines.ca)

RÉFÉRENCES

CIUSSS DE L’OUEST-DE-LILE-DE-MONTRÉAL, Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2018

LE CENTRE D’EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE, *Guide de référence pour contrer la*

*maltraitance envers les personnes aînées*, Gouvernement du Québec, 2e édition, 2016, 612 pages.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Éditeur officiel du Québec, mise à jour en juin 2018

MINISTÈRE DE LA FAMILE ET MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, Gouvernement du Québec, 2018, 43 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Guide d’implantation des processus*

*d’intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes ainées*, Gouvernement du Québec, 2018, 48 pages.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE – SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS, *Plan d’action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022,* Gouvernement du Québec, 2017, 85 pages.