Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Gestion des situations de maltraitance

Aide-mémoire à l'intention des intervenant(e)s

Comment pouvez-vous être préparés à gérer une situation de maltraitance?

Pour tous les intervenant(e)s (clinique ou administratif) :

- Assurez-vous d'avoir suivi les formations sur l'ENA*;
- Consultez la page intranet : **Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures...**
  - Plusieurs outils sont disponibles pour soutenir l'ensemble du personnel du CISSSMO : Définitions, trajectoires, vignettes cliniques, vidéo, feuillets d'informations, etc.

Que devez-vous faire lorsque vous avez un motif raisonnable de croire qu'une situation de maltraitance est présente?

Tous les intervenant(e)s : Actions requises	État
Référez-vous à l'outil *Identification des situations de maltraitance* si vous vous questionnez à savoir si la situation correspond à de la maltraitance ou si vous avez un motif raisonnable de croire (disponible sur la page Intranet*).	☐
Référez-vous à la *Trajectoire de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité* de votre direction (disponible sur la page Intranet*).	☐
En tout temps, assurez-vous que la personne présumée maltraitée est en sécurité et que des mesures sont prises pour faire cesser la maltraitance. Référez-vous aux procédures en place ainsi qu'aux autorités policières s'il existe un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessure grave pouvant résulter d'un acte de violence. Avant de contacter les autorités policières, faites le lien avec votre personne responsable de l'encadrement clinique (PREC) et/ou votre gestionnaire, sauf en cas d'enjeu de sécurité immédiat. Dans ce dernier cas, informez-les après coup.	☐
Assurez-vous que les situations pour lesquelles la Loi prévoit une obligation de signalement* au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ont bien été signalées directement et sans délai. • Le signalement peut toujours être fait de façon anonyme et doit être effectué par la personne qui a le motif raisonnable de croire qu'il y a une situation de maltraitance. • Si plusieurs intervenants possèdent un motif raisonnable de croire, ils doivent soit effectuer un signalement conjoint, soit chacun formuler leur propre signalement. • Il est recommandé de ne pas demeurer seul face à une situation et de solliciter un échange en équipe, lorsque possible, afin de soutenir l'analyse et l'intervention, tout en respectant la possibilité d'un signalement anonyme.	☐

DQEPE
Juin 2026

Québec

Tous les intervenant(e)s : Actions requises	État
Si la situation ne répond pas aux critères de signalement obligatoire*, assurez-vous d'obtenir le consentement de la personne présumée maltraitée pour pouvoir procéder au signalement volontaire. Si la personne ne consent pas, son choix de ne pas signaler au CLPQS doit être respecté.	☐
Assurez-vous que le rapport AH-223 est complété lorsqu'il est requis. Rappel des critères : 1. Lorsque l'événement se produit durant une prestation de soins et de services; 2. Lorsque l'événement s'est réalisé et que l'usager est touché (qu'il en soit conscient ou non). Pour toute question en lien avec les rapports AH-223, veuillez consulter la page Intranet suivante : https://intranet.cisssmo.rtss.qc.ca/fr/page/nos-directions/direction-de-la-qualite-de-evaluation-de-la-performance-et-de-ethique-dqepe/incidents-et-accidents	☐
Lorsque vous êtes impliqué dans la vérification des faits et/ou l'intervention : Actions requises	**État**
Dès que la personne responsable est informée de la situation présumée de maltraitance ; elle doit rencontrer la personne présumée maltraitée pour établir sa perception des faits et ses besoins.	☐
Si la cueillette des faits implique des intervenants d'autres organisations que le CISSS de la Montérégie-Ouest, vous devez vous assurer de faire signer des consentements d'échange d'information à l'usager concerné. Au besoin, et toujours avec le consentement, vous pourrez discuter ou rencontrer ces autres intervenants pour établir leur perception des faits et leurs besoins.	☐
Mettez en place un filet de sécurité pour la personne présumée maltraitée, si applicable, impliquez et informez l'équipe interdisciplinaire pour établir le plan de soins et de suivi, selon les besoins	☐
N'hésitez pas, au besoin, à proposer ou à inclure d'autres acteurs, tels que des organismes communautaires, qui pourraient offrir des services différents de ceux du CISSS de la Montérégie-Ouest à la personne présumée maltraitée (avec son consentement) et qui peuvent répondre à ses besoins.	☐
Analysez l'ensemble des indices, des informations et des documents recueillis auprès de différentes sources pour confirmer si les conséquences vécues par la personne sont reliées à la maltraitance et valider s'il y a bien présence ou non de maltraitance. De plus, le tout doit être documenté au dossier de l'usager.	☐
Si votre gestionnaire vous demande des informations concernant la validation des faits et la mise en place d'un filet de sécurité, envoyez-lui le tout par écrit, dans les meilleurs délais et selon l'échéance qu'il vous a mentionnée.	☐
Documentez la situation au dossier de l'usager, ainsi que toute intervention et tout suivi effectués, les résultats de ces derniers, ainsi que les évaluations, interventions et suivis prévus.	☐
Assurez-vous que le Processus d'intervention concerté (PIC) soit déclenché lorsque la situation répond aux critères. Pour ce faire, référez-vous au bon intervenant désigné du PIC de votre direction en consultant le tableau sur la page Intranet*.	☐
À tout moment, vous pouvez consulter votre PREC et/ou votre gestionnaire si vous avez besoin de soutien.	☐

Lorsque vous êtes impliqué dans la vérification des faits et/ou l'intervention : Actions complémentaires	État
Validez si la personne présumée maltraitée est sous régime de protection (mesure d'assistance, tutelle publique ou privée, mandat de protection homologué, mesure de représentation temporaire, sous juridiction étrangère) ou si une évaluation médicale par un médecin constate son inaptitude. Dans ces cas, il est recommandé, selon la situation et votre jugement clinique, de faire un signalement dans un délai raisonnable au Curateur public et/ou au représentant légal de l'usager.	☐
S'il s'agit d'une RI ou RTF, veuillez appliquer le processus qualité applicable en fonction de la situation.	☐
S'il y a présence d'enjeux éthiques (valeurs en tension), consultez la PREC de votre équipe dans un premier temps. Au besoin, consultez le comité d'éthique un soutien à la réflexion (courriel : ethique.clinique.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca, page intranet).	☐

*Consultez la page intranet **Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures...** pour des informations à ce sujet.

Au besoin, consultez l'agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) spécialisée en lutte contre la maltraitance :
lutte.maltraitance.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Références

- **Document de référence du réseau de la santé et des services sociaux.** *Aide-mémoire – Soutien à la vérification des faits des signalements de situations de maltraitance présumée ou confirmée.*
- **Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest.** *Politique clinique – Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (POL-10121).
  Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, révisée le 24 janvier 2024.
- **Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.** *Intervention psychosociale dans la lutte contre la maltraitance des personnes aînées et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – Module 7 : Actions et suivis.*

Brisons le silence contre la maltraitance