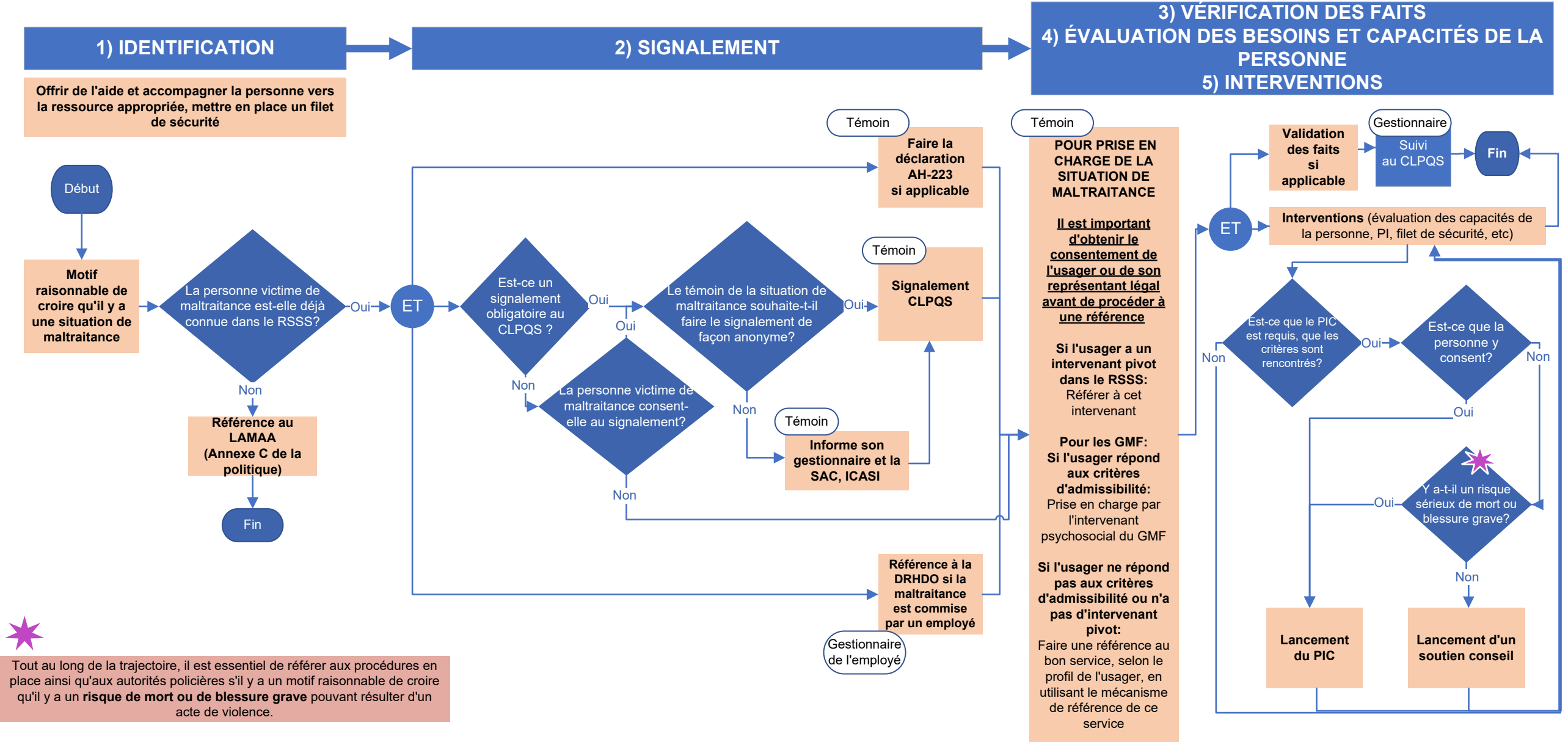


**DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA COORDINATION EXTRAHOSPITALIÈRE DES SOINS ET SERVICES
TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES
EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**



***Voir informations complémentaires au verso**

DIRECTION DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA COORDINATION EXTRAHOSPITALIÈRE DES SOINS ET SERVICES

TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES

Informations complémentaires

Qu'est-ce que la maltraitance?

« Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. » (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2022, art. 2)

7 types et quelques exemples :

Psychologique: menace, chantage, manipulation, humiliation, etc.

Physique: rudolement, privation de conditions favorables au confort, non-assistance, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contention, etc.

Sexuelle: propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, privation d'intimité, attouchements, etc.

Matérielle ou financière: transaction bancaire sans consentement, pression à modifier un testament, usurpation d'identité, etc.

Organisationnelle: offre de soins ou de services inadaptée, etc.

Âgisme: Infantilisation, indifférence, restriction ou imposition en raison de l'âge, etc.

Violation des droits: imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, refus d'offrir des soins ou des services, etc.

Témoin = Personne qui a un motif raisonnable de croire qu'il y a une situation de maltraitance.



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, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ».

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Si la personne victime de maltraitance n'est pas connue du RSSS, elle devrait être référée au LAMAA. En cas de doute (s'il n'est pas possible de valider), la référence au LAMAA est appropriée afin d'assurer que l'usager obtienne le soutien requis. Les intervenants peuvent également contacter la LAMAA afin d'obtenir du soutien.

Coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA/LAAA)

514 489-2287

Sans frais : 1 888 489-2287

5 motifs de signalement obligatoire au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS):

Qui s'applique à tous : «Toute personne œuvrant pour l'établissement ainsi que tout prestataire de services de santé et de services sociaux qui constate ou qui a un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance a une responsabilité éthique, professionnelle et légale de signaler directement et sans délai cette situation au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).» (POL-10121, p. 5)

1. Un usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
2. Un résident en situation de vulnérabilité en RPA;
3. Un usager en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial;
4. Une personne inapte selon une évaluation médicale;
5. Une personne en tutelle, en curatelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

En avril 2025, le CISSS de la Montérégie-Ouest a obtenu un avis juridique stipulant qu'un usager en attente d'hébergement (CHSLD, RI et RTF) est considéré comme étant un signalement obligatoire.

Il est possible de demander le soutien des SAC, ICASI ou gestionnaires afin d'évaluer si la situation est à signalement obligatoire.

Coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS):

Le signalement est fait par courriel par le témoin de la situation. Le gestionnaire et la SAC/ICASI sont mis en cc du courriel.

insatisfactions-plaintes.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

450 699-2425, poste 2462

Sans frais : 1 800 700-0621, poste 2462

Définition « Usager Connu » :

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux considère les usagers comme étant connus lorsqu'ils reçoivent des services, lorsqu'ils sont en attente de service et lorsqu'ils reçoivent un service ponctuel (ex: vaccin, 1ère visite à l'urgence, etc.).

Coordonnées de la DRHDO

[S'adresser à l'agent de gestion du personnel responsable de sa direction \(selon la catégorie d'emploi\)](#)

Critères de déclaration AH-223 (Incident-Accident):

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).

Un événement peut aussi être rapporté par les usagers et leurs proches et faire l'objet d'une déclaration AH-223, mais certains critères sont à respecter. En cas de doute, consulter le chef de la Gestion des risques attiré à votre secteur. * En GMF, s'applique seulement aux GMF intra-muros

Dispositions légales encourageant les signalements au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS):

-Chaque personne a le droit de procéder à un signalement de façon anonyme si elle le souhaite (protège la personne signalante) (L-6.3, art.22.1);
-La Loi interdit les représailles / menaces à l'endroit de la personne qui, de bonne foi, a procédé à un signalement (incluant une immunité de poursuite) (L-6.3, art.22.2 et 22.3);
-La Loi prévoit que du soutien doit être offert autant à la victime qu'à la personne maltraitante (L-6.3, art. 3, 20 et 20.7).

Mécanismes de référence

Il est important d'obtenir le consentement de l'usager ou de son représentant légal avant de procéder à une référence.

Les références à l'extérieur du CISSSMO sont faites avec:

- Document de référence inter-établissement
- Notes évolutives pertinentes

Les références à l'intérieur du CISSSMO sont faites:

selon les mécanismes de références du service concerné

* Pour les critères d'admissibilité en GMF : se référer au document "Guide d'orientation des demandes psychosociales"

Toutes vos questions en lien avec la maltraitance et les différents outils disponibles seront répondues sur notre page intranet:

[Lien page intranet maltraitance CISSSMO](#)