

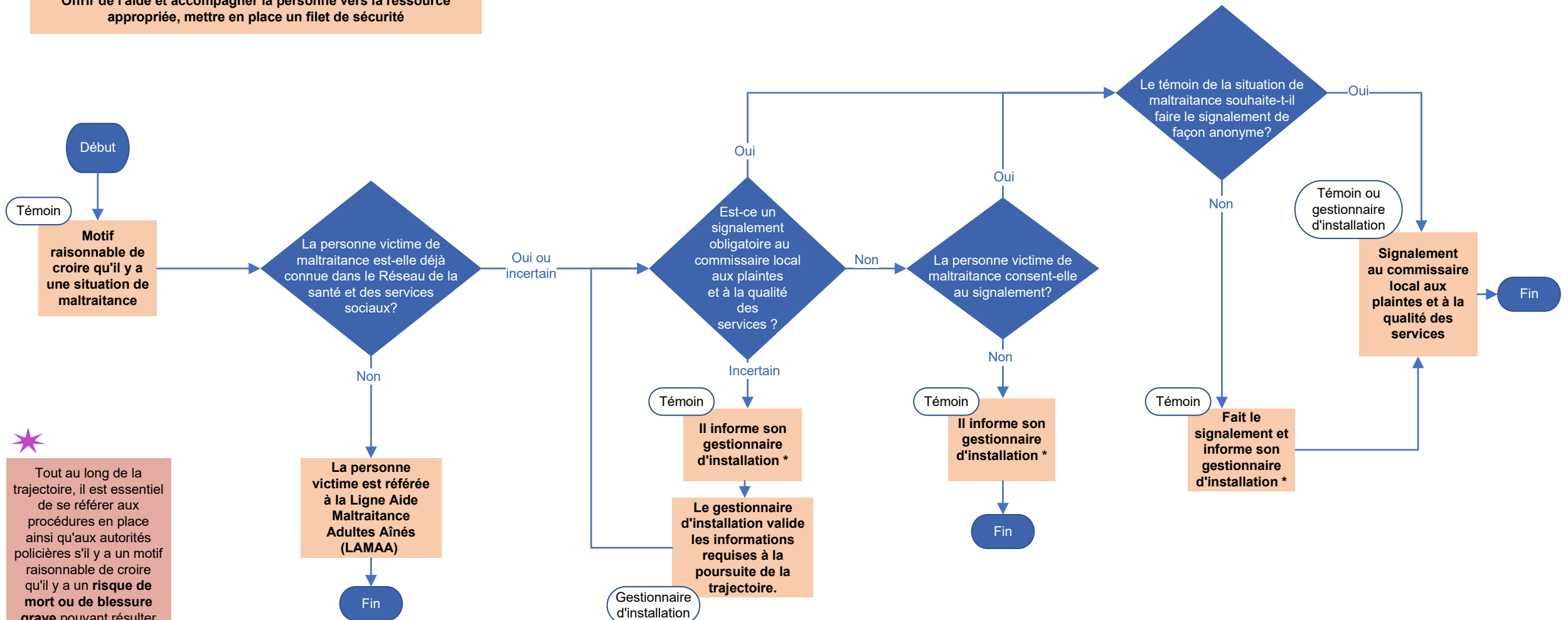
DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (DSMSS) SERVICE DU BÉNÉVOLAT

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

1) IDENTIFICATION

2) SIGNALEMENT

Offrir de l'aide et accompagner la personne vers la ressource appropriée, mettre en place un filet de sécurité



Tout au long de la trajectoire, il est essentiel de se référer aux procédures en place ainsi qu'aux autorités policières s'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un **risque de mort ou de blessure grave** pouvant résulter d'un acte de violence.

*Voir les informations complémentaires au verso

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.

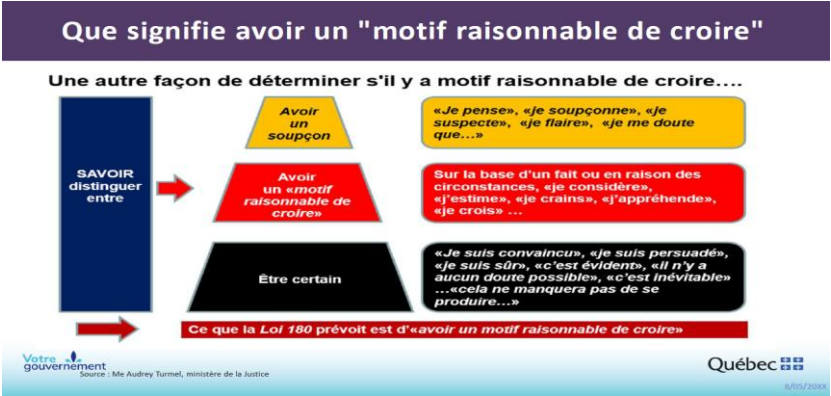
Matérielle ou financière: transaction bancaire sans consentement, pression à modifier un testament, usurpation d'identité, etc.

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 de croire qu'il y a une situation de maltraitance.



Informations complémentaires

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 majeure dont l'incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection;
5. Une personne majeure en tutelle 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.

Si vous n'êtes pas certain d'être dans une situation à signalement obligatoire, vous devez informer le gestionnaire d'installation qui pourra valider avec vous.

Si vous ne connaissez pas le nom/prénom/coordonnées de votre gestionnaire d'installation: adressez vous à la personne responsable de votre présence quotidienne pour obtenir l'information.

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).

Formations ENA sur la maltraitance:

1. Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (2255).

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

450 699-2425, poste 2462

Sans frais : 1 800 700-0621, poste 2462

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

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.).

Définition d'une 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 Réseau de la santé et des services sociaux, elle devrait être référée à la LAMAA. En cas de doute (s'il n'est pas possible de valider), la référence à la 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.

514 489-2287

Sans frais : 1 888 489-2287

[Coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés \(LAMAA/LAAA\)](#)

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

[Lien page intranet maltraitance CISSMO](#)