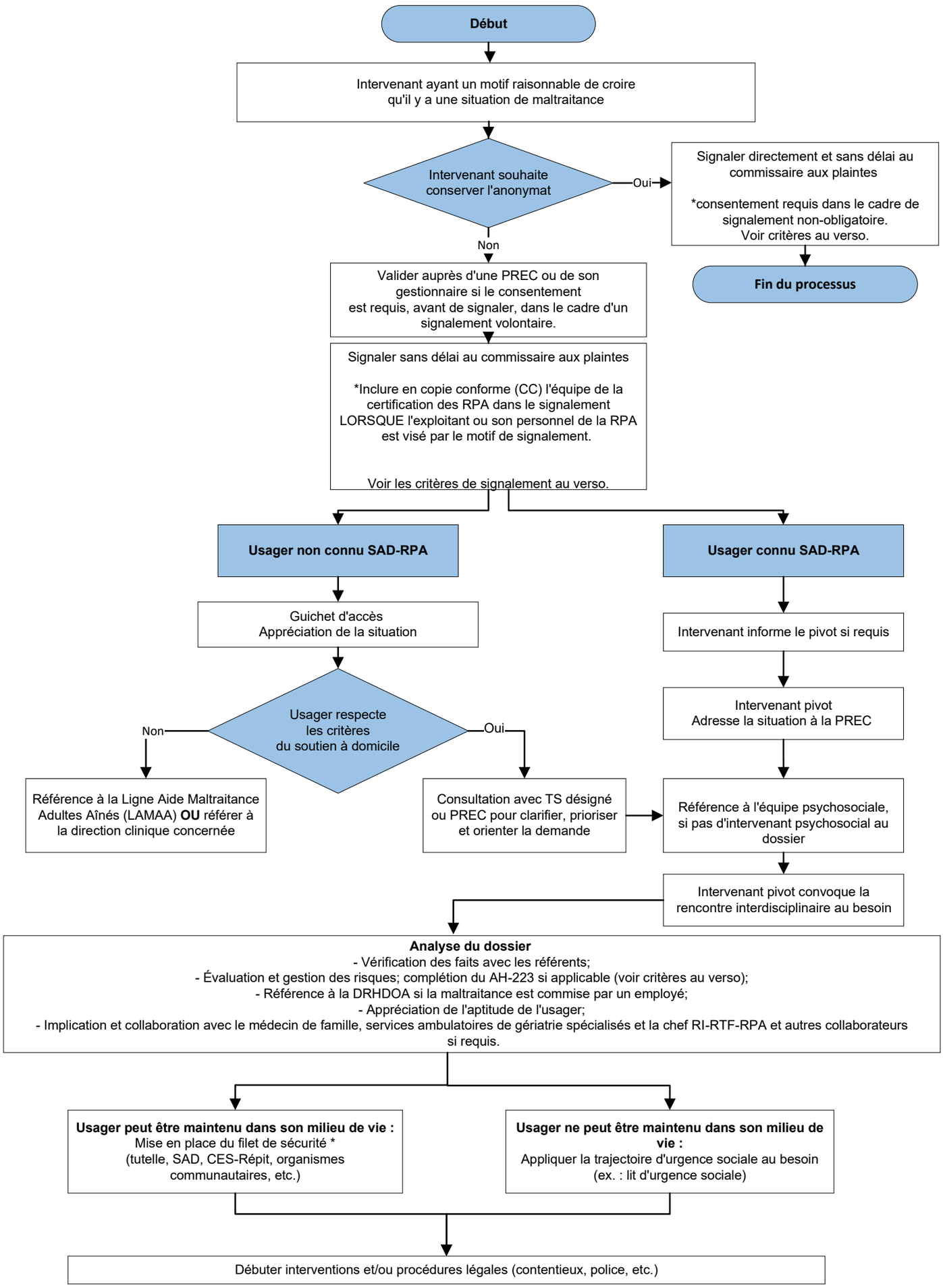
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Québec

DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET DE LA GÉRIATRIE – SOUTIEN À DOMICILE INCLUANT RPA
TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



- Toutes les équipes peuvent déclencher un PIC au besoin. Celui-ci *peut être déclenché à tout moment du processus.*
- Tout au long de la trajectoire, il est essentiel de référer aux procédures en place ainsi qu'aux autorités policières s'il y a un motif de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessure grave pouvant résulter d'un acte de violence

***Voir informations complémentaires au verso**

DIRECTION DES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET DE LA GÉRIATRIE – SOUTIEN À DOMICILE INCLUANT RPA
TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Qu'est-ce que la maltraitance?
« Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte. » (L-6.3, art.2).

7 types et quelques exemples :

1) Psychologique : menace, chantage, manipulation, humiliation, etc.
2) Physique : rudoiement, privation de conditions favorables au confort, non assistance, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contention, etc.
3) Sexuelle : propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, privation d'intimité, attouchements, etc.
4) Matérielle ou financière : transaction bancaire sans consentement, pression à modifier un testament, usurpation d'identité, etc.
5) Organisationnelle : offre de soins ou de services inadaptée.
6) Âgisme : infantilisation, indifférence, restriction ou imposition en raison de l'âge, etc.
7) Violation des droits : imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, refus d'offrir des soins ou des services, etc.

Que signifie avoir un "motif raisonnable de croire"

Une autre façon de déterminer s'il y a motif raisonnable de croire….



Votre gouvernement
Source : Me Audrey Turmel, ministère de la Justice
Québec
8/05/20XX

(2026-05)
Santé Québec Montérégie-Ouest

Informations complémentaires

Si la personne victime de maltraitance n'est pas connue du RSSS (ex. : proche d'un usager), 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.

Coordonnées de la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
514 489-2287
Sans frais : 1 888 489-2287

5 motifs de signalement obligatoire :
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 local 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. Toute personne majeure dont l'inaptitude 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. Toute personne majeure en tutelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

Un avis juridique, obtenu en mars 2025, précise que les personnes en attentes d'hébergement pour CHSLD/RI-RTF sont visées par le signalement obligatoire en raison de leur profil clinique et ce, afin de permettre la réalisation complète de l'objectif de la Loi 6.3 (protection des usagers).

Le signalement au CLPQS est effectué par courriel au moyen de l'outil de communication par la personne qui a un motif raisonnable de croire qu'une situation de maltraitance est présente. Le gestionnaire est mis en copie conforme (c. c.) du courriel, à moins que la personne signalante ne souhaite conserver l'anonymat.

Le consentement de l'usager concerné est requis uniquement dans le cas d'un signalement non obligatoire.

Coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de Santé Québec Montérégie Ouest:
450 699-2425, poste 2462
Sans frais : 1 800 700-0621, poste 2462

Coordonnées de l'équipe de certification de Santé Québec Montérégie-Ouest

insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca
Courriel: rpa_certification.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Lorsque la situation implique le personnel d'une RPA, l'équipe de la certification doit également être informée, à moins que la personne signalante ne souhaite demeurer anonyme.

Déclaration AH-223 à faire (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 de la qualité et des risques attitré à votre secteur.

Coordonnées de la DRHDOA(si la personne maltraitante est un employé) :

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

***Cette action est effectuée par le gestionnaire de l'employé concerné.**

Tout au long de la trajectoire :
- Prendre en compte que les référents peuvent être multiples : commissaire aux plaintes, police, organismes communautaires, services ambulatoires spécialisés de gériatrie, etc.

- Impliquer l'usager et ses proches.

- L'intervenant pivot de l'usager signalé reste impliqué dans la démarche et est soutenu par son SAC/CP et son gestionnaire.

- **Référer aux autorités policières** s'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessure grave.

Formations ENA obligatoires en lien avec la maltraitance :
1) Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (# 2255);
2) Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (# 2944);
3) Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (# 10030);
4) Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (# 10659).

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. »

Lien page intranet maltraitance CISSSMO