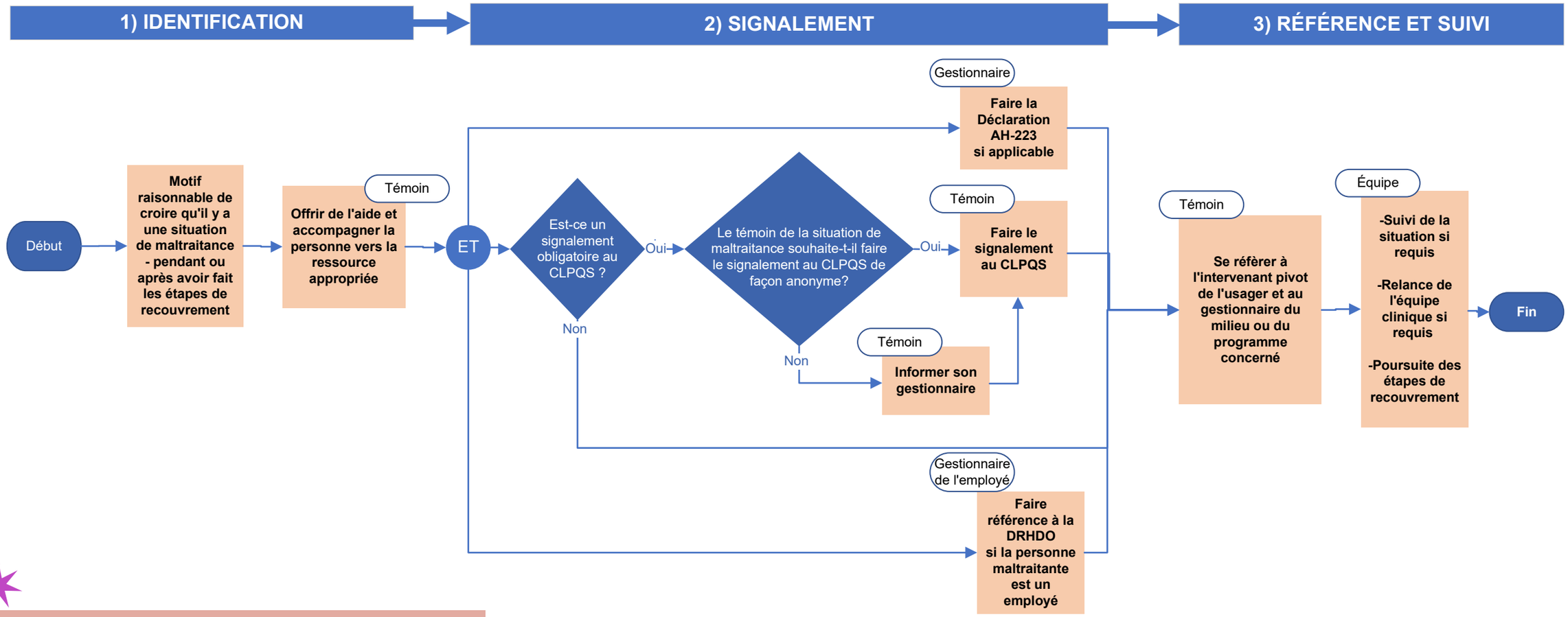
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Québec

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES
TRAJECTOIRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET LES PERSONNES MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



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

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 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 :

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"



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 ».

MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale

Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention : Les personnes aînées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut toucher la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

5 motifs de signalements obligatoires 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'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. Une personne majeure en tutelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

À la DRF, le signalement est fait par la personne informée (ou témoin) de la situation de maltraitance.

Le signalement est fait par courriel, avec le gestionnaire en cc du courriel.

Coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS):
insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca
450 699-2425, poste 2462,
Sans frais : 1 800 700-0621, poste 2462

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 attitré à votre secteur.

***Pour l'instant, il s'agit de la chef des comptes recevables qui fera les AH-223 lorsque requis.**

Coordonnées de la DRHDO

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

Référence à l'intervenant pivot

Tous les usagers ont un intervenant pivot ou un chef clinique assigné à leur dossier considérant que nous parlons d'usagers hébergés dans nos milieux institutionnels ou à contrat avec l'Établissement (CISSSMO).

Comment faire pour la référence? L'employé de la DRF doit entrer en contact avec l'intervenant pivot de l'usager et le chef du programme/milieu de la direction concernée.
Si une problématique survient, le ou la chef de la DRF sera ajouté(e) dans la boucle par l'employé de la DRF.

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).

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

(2026-05)