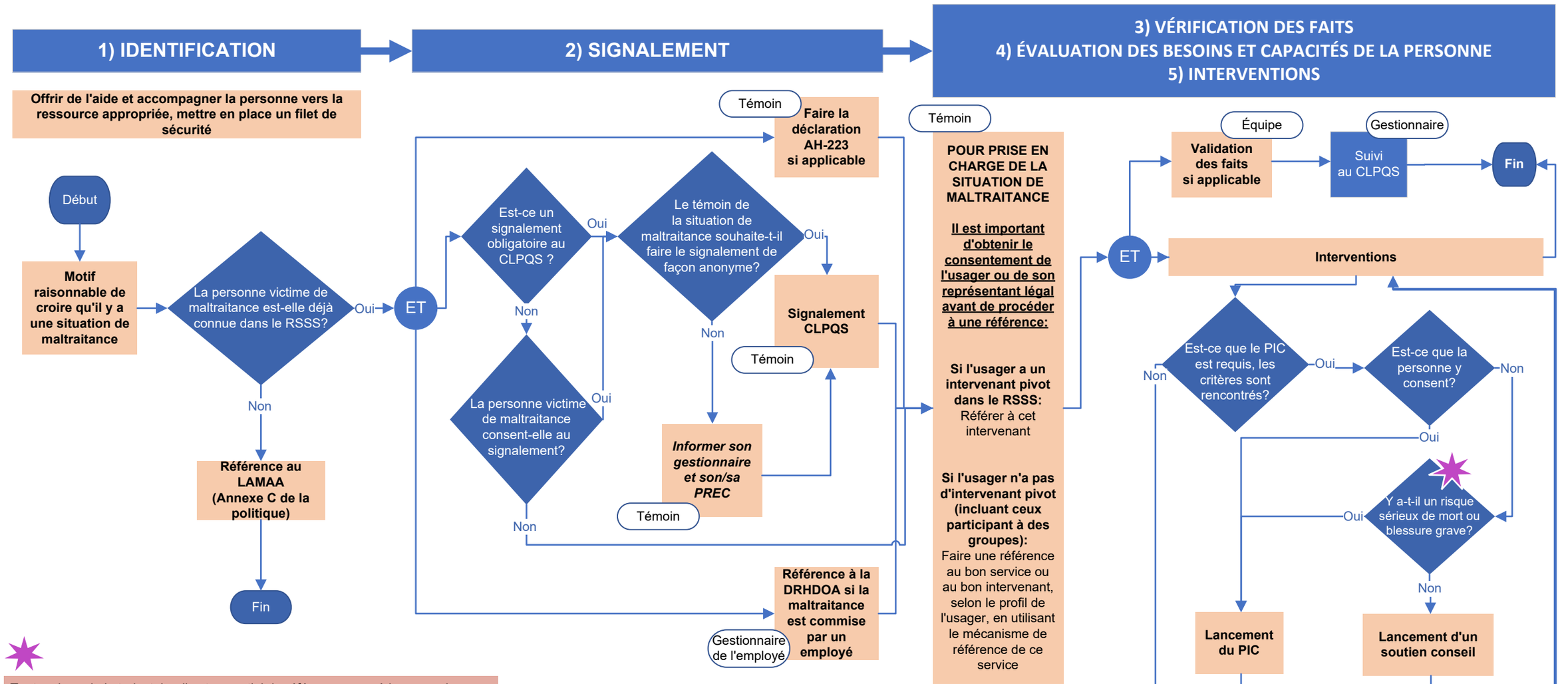
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Québec

DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE
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 PROGRAMMES SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE
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 :

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

Physique: rudoiement, 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.

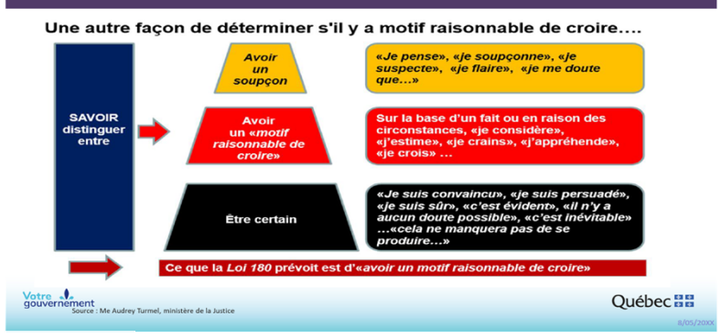
Organisationnelle: offre de soins ou de services inadaptée, etc.

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.

Que signifie avoir un "motif raisonnable de croire"



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'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.

Le signalement doit être fait au CLPQS du territoire de l'usager. Le signalement est fait par le témoin de la situation, selon la modalité qu'il choisi (courriel ou téléphonique). Le témoin s'assure que son gestionnaire et son/sa PREC sont informés de la situation par 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

Coordonnées du CLPQS du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal:
1 844 630-5125

commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Coordonnées du CLPQS du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal:
514 340-8222, poste 24222

Site pour valider les autres CLPQS

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).

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

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 ».

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.

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

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.

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

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).