



## Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

**Saviez-vous** qu'au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval), il existe une **POLITIQUE** qui met en lumière l'importance d'adopter dans la dispensation des soins et des services, des attitudes et des comportements empreints de respect et de bienveillance envers les usagers.

La politique vise aussi la promotion d'une culture de bien-traitance au sein de l'établissement et de ses installations et s'applique aussi aux résidences privées pour aînés (RPA), ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF).

Voici les principaux éléments à connaître concernant les divers mécanismes et processus facilitant et encourageant le repérage, le signalement et la prise en charge rapide des situations de maltraitance.

Vous voulez connaître les détails de la politique, consultez le document intégral en cliquant sur le lien internet ou sur le code QR au recto de cette page.

### 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 ».

### Types de maltraitance

psychologique

physique

sexuelle

matérielle ou financière

violation des droits

âgisme

organisationnelle

### Formes de maltraitance

violence

négligence

### Population ciblée

Les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité : cette population est ainsi définie par la Loi : « 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 ». (article 2, paragraphe 4 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance). Ces personnes qui reçoivent des services de santé ou des services sociaux dispensés par le CISSS de Laval ou en son nom, sont notamment les personnes :

- inaptes
- seules ou isolées
- présentant une grande perte d'autonomie
- présentant un trouble neurocognitif
- présentant une déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme
- présentant des problèmes de santé mentale
- ayant une déficience physique (motrice, visuelle, auditive, etc.)
- ayant toute autre limitation fonctionnelle causant un handicap

### La bientraitance

« La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.

Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement (CDPDJ).

## SIGNALEMENT OBLIGATOIRE ET SIGNALEMENT VOLONTAIRE

**SIGNALER** : C'est rapporter des indices, des soupçons ou des inquiétudes repérées lorsque vous avez un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance.

Si la personne présumée victime de maltraitance reçoit des services du réseau de la santé et des services sociaux, le signalement se fait auprès du Bureau de la *Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS)* de l'établissement.

Faire un signalement permet au BCPQS ou à l'établissement d'amorcer une action rapide visant la vérification des faits par des personnes désignées et éventuellement exercer une intervention appropriée

**SIGNALEMENT OBLIGATOIRE**: Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai au BCPQS le cas pour les personnes suivantes :

- un usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;
- un usager en Ressource intermédiaire (RI) ou en Ressource de type familial (RTF) ;
- une personne inapte selon une évaluation médicale ;
- une personne en tutelle, en curatelle ou sous mandat de protection homologué ;
- un résident en situation de vulnérabilité en résidence privée pour aînés (RPA) ;

### BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ

**Pour les usagers recevant des soins et des services du CISSS de Laval, CHSLD, RPA, RI-RTF :**

- Par téléphone : 450 668-1010, poste 23628 ou au 1-833-978-8395
- Par courriel : [plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca)

Le BCPQS recevra la demande et accompagnera la personne dans sa démarche de plainte ou de signalement.

**SIGNALEMENT VOLONTAIRE**: Si la loi rend obligatoire le signalement des cas de maltraitance en certaines circonstances, elle encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance.

Toute personne qui soupçonne un potentiel de maltraitance posé envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité peut volontairement faire un signalement. Si la personne victime de maltraitance n'est pas suivie par le réseau de la santé et des services sociaux, le signalement peut se faire via la *Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés*.

Notez que le consentement de la personne est requis pour effectuer un signalement volontaire contrairement au signalement obligatoire où le consentement est fortement recherché mais non obligatoire pour signaler.

- **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés** : ligne sans frais **1 888 489-2287**  
(ligne d'écoute et de référencement pour les victimes, les proches et leurs familles)

- **En cas d'urgence, appelez: 911**

**Texto 911** (pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole)



### Sanctions pénales

La politique inclut des sanctions pénales, en vue d'assurer la santé et la sécurité des personnes les plus vulnérables. Des sanctions sont prévues à l'égard de l'auteur d'un acte de maltraitance, mais également lorsque l'on manque à son obligation de signaler, si l'on menace ou intimide une personne ou tente d'exercer des représailles contre une personne ou si l'on fait entrave ou tentons d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

Plusieurs mesures de soutien sont disponibles pour déposer une plainte, faire un signalement ou recevoir de l'aide dans une situation de maltraitance.

Pour de plus amples informations ou télécharger le document, se référer à **la politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (no. 118-2018-DGA)**.

