

Accueil Du Rivage Inc. Politique et procédures			
Code : P-104	Émission: 2013-07-23	Date révision :	2019-06-18
Réalisée par :	Direction générale propriétaire		
Approuvée par :	Direction générale propriétaire		
TITRE :	POLITIQUE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ		

1.0 PRÉAMBULE

Il existe plusieurs façons de définir la maltraitance dans un Centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le phénomène est peu connu ou reconnu de la part des résidents, de leurs proches, des intervenants et de la population en général. Malheureusement, ce phénomène représente encore un tabou dans notre société et peu de gens osent demander de l'aide. Notre établissement s'est doté d'une politique et procédures pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité y incluant de fait, tout comportement jugé inacceptable à l'endroit d'un résident hébergé. Tous les intervenants et gestionnaires doivent reconnaître le caractère complexe de cette loi par la charge émotive qu'elle génère. Différents moyens seront en place afin de préparer et alerter nos intervenants à détecter cette situation. Il faut en parler et dénoncer.

Cette politique s'inspire notamment :

- Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- La Loi sur les services de santé et de services sociaux (L4S)
- Les orientations ministérielles pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en soins de longue durée
- Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, reconduit ad 2017
- Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – document de travail confidentiel 30 avril 2018.
- Notre code d'éthique de l'établissement et des valeurs qui y sont véhiculées
- Notre procédure d'examen des plaintes

2.0 OBJECTIFS

Cette politique vise à promouvoir un milieu de vie exempt de maltraitance et mettre en place des mesures pour faciliter, encourager l'identification, le signalement et la prise en charge de toutes situations de maltraitance envers les Résidents de l'établissement. Ainsi, sa mise en œuvre vise à :

- favoriser un milieu qui prône la bienveillance, le respect des droits et le bien-être des Résidents
- établir des mesures de prévention de la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
- lutter contre la maltraitance, soit en prévenant les situations de maltraitance en les faisant cesser et en réduisant leurs conséquences
- soutenir les personnes engagées dans une démarche visant à mettre fin à de la maltraitance, que la maltraitance soit le fait d'une personne œuvrant dans un établissement ou le fait de toute autre personne.

3.0 NOS VALEURS, NOTRE ENGAGEMENT

Accueil du Rivage Inc. véhicule des valeurs de bienveillance, de bienveillance, de transparence, d'honnêteté et d'écoute. En plaçant le Résident, en tout temps, au cœur de nos décisions et de nos actions, *Accueil du Rivage Inc.* s'investit à respecter les droits du Résidents ainsi que leur dignité, à encourager leur autonomie, à assurer leur sécurité et à offrir un milieu de vie serein.

Accueil du Rivage Inc. s'engage à fournir un milieu de vie exempt de maltraitance où tout acte de maltraitance ou tout comportement jugé inacceptable ne sera toléré d'aucune façon autant par les membres du personnel que les membres de familles, visiteurs ou toutes autres personnes qui sont en contacts avec les Résidents. **Il s'agit d'une Tolérance Zéro à tout égard.** Conséquemment, notre établissement prendra toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires pour assurer un environnement respectueux des droits et libertés individuels et prendra, le cas échéant les mesures qui s'imposent.

4.0 DIFFUSION DE LA POLITIQUE

La politique sera à la vue du public, ainsi des copies seront exposées aux places stratégiques telles que le poste de l'infirmière, sur chaque étage et la salle des employés ainsi que sur le site internet de l'établissement :

Cette politique a pour but les éléments suivants :

- les employés et la direction savent et comprennent le sens de « maltraitance » et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne.
- la famille et/ou toute autre personne significative gravitant autour des personnes résidant à *Accueil du Rivage Inc.*, connaîtront cette politique en regard à la maltraitance.
- Les membres du comité des résidents prendront connaissance de la politique sur la lutte contre la maltraitance
- l'ensemble de ces personnes comprennent l'importance de signaler, peu importe le facteur qui pourrait nous faire penser qu'il y a maltraitance.

5.0 QUELQUES DÉFINITIONS

Comportement inacceptable : *Tout acte ou omission d'acte étant susceptible de causer des dommages, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté. Il peut se traduire par l'intimidation, la menace, la violence, le harcèlement, l'agression ou la négligence. Ces comportements portent atteinte à la dignité et à l'intégrité d'une personne et peuvent compromettre l'exercice d'un droit ou entraîner des conditions de vie défavorables.*

Maltraitance : *Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause du tort ou de la détresse à une personne.*

Personne de 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.*

Personne œuvrant pour et au nom de l'établissement (prestataire de soins et de services) : *Un intervenant, un médecin, un gestionnaire, un membre de la direction, un stagiaire, un bénévole, ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement un service à une personne pour le compte de l'établissement.*

6.0 QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE ?

Formes de maltraitance :

Violence : *Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté en employant la force, l'intimidation ou la menace.*

Négligence : *ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.*

Intention de la personne maltraitante :

Maltraitance intentionnelle : *la personne maltraitante veut causer du tort à la personne de façon délibérée.*

Maltraitance non intentionnelle : *la personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.*

Types de maltraitance :

Intimidation : une forme d'agression caractérisée par un déséquilibre de pouvoir; la personne qui intimide a du pouvoir sur la personne qui se fait intimider (par exemple : frapper, menacer, traiter de noms, rejeter, isoler, reprendre des rumeurs pour faire exclure la personne d'un groupe, etc.)

Maltraitance psychologique : Action ou non-action appropriée de porter atteinte à la dignité, aux valeurs et à l'estime de soi d'une personne en l'agressant verbalement, en l'isolant de la société ou en la privant d'affection ou encore de lui nier le droit de prendre part aux décisions qui la concernent.

Maltraitance physique : Action ou non-action appropriée de porter atteinte à l'intégrité physique ou le bien-être physique de la personne.

Maltraitance sexuelle : Action, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteintes au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité du genre.

Maltraitance financière ou matérielle : Obtention ou utilisation frauduleuse non autorisée ou malhonnête des biens, des documents légaux ou des ressources financières de la personne.

Violation des droits : Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux – par exemple, imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, non reconnaissance de ses capacités, etc.

Maltraitance organisationnelle : Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations responsables d'offrir des soins ou services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes

Âgisme : Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

7.0 MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

La direction générale propriétaire ***d'Accueil du Rivage Inc.*** s'engage à :

- résoudre les situations de maltraitance ou situations jugées inacceptables à l'endroit d'un résident au sein de l'établissement du mieux qu'elle peut, et si la résolution est impossible, réaliser une enquête via une personne compétente pour arriver à des conclusions et des recommandations quant aux mesures correctives.
- poser des gestes concrets afin de prévenir toute situation de maltraitance ou de situation jugée inacceptable à l'endroit d'un résident.
- fournir les renseignements et soutien aux personnes délatrices.
- faire le maximum pour éviter la maltraitance sous toutes ses formes en nos lieux.
- Permettre un environnement propice à la déclaration d'évènements de maltraitance et minimiser les représailles.

La mise en œuvre de la politique est sous la responsabilité du directeur général et a pour but les éléments suivants :

- les intervenants et la direction savent et comprennent le sens de «maltraitance» «situation jugée inacceptable» et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne envers le résident.
- la famille et/ou toute personne significative gravitant autour des personnes résidant à Accueil du Rivage Inc. connaissent cette politique.
- Toutes ces personnes comprennent leur responsabilité face à **LEUR OBLIGATION DE SIGNALER**, peu importe le facteur qui pourrait nous faire penser qu'il y a maltraitance.

Différents moyens seront mis en place pour la PRÉVENTION de la maltraitance :

- de la formation pour le personnel en place et pour tout intervenant nouvellement embauché et ce peu importe le secteur d'activités.
- de la littérature sera ajoutée à la pochette d'accueil pour une nouvelle admission et un nouvel employé.
- tout au long de l'année, des rappels et de la sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance seront effectués sous forme de bandes d'informations, communiqués ou autres.
- la politique sera accessible à tous, ainsi que les documents nécessaires à la déclaration d'évènements.
- un accompagnement sur l'utilisation des mécanismes de surveillance par un Résident ou ses proches afin de créer une relation de confiance

Repérage des signes de maltraitance

Qui peut repérer ? TOUT LE MONDE ! Cela pourrait être notamment :

- ✓ Les proches : conjoint, enfant, frère, nièce, etc.
- ✓ Tous les membres du personnel et ce peu importe leur secteur d'activités.
- ✓ L'ensemble des partenaires : travailleur social, nutritionniste, médecin, etc.
- ✓ Le réseau informel : les bénévoles, les visiteurs
- ✓ Toute personne qui pense qu'il peut y avoir maltraitance chez un résident.

La présence d'indices ne confirme pas à elle seule l'existence de la maltraitance / comportement inacceptable, mais, elle doit conduire l'intervenant à approfondir l'évaluation.

Il est primordial de reconnaître ses limites quant au repérage des signes et indices et quant à la validation de ceux-ci. Dans certains cas, il est préférable de référer la situation à des intervenants qui ont les habiletés voulues afin de poursuivre l'intervention. La maltraitance peut être intentionnelle ou non intentionnelle, l'enquête nous le confirmera.

Moyens pour repérer les signes de maltraitance

- ✓ Être alerte et prêter attention aux indices et signes de maltraitance ou toute situation ou comportement jugé inacceptable.
- ✓ Estimer la dangerosité.
- ✓ Écouter les propos du Résident et être attentif au non-verbal
- ✓ Décoder les messages de la personne victime, le plus souvent elle ne dira rien et pas ouvertement, par exemple, *elle pourra dire : mon fils n'est pas fin ces temps-ci.*
- ✓ Utilisation de certains outils de dépistage.

Selon la dangerosité, le directeur général propriétaire doit utiliser tous les moyens disponibles dans le but de protéger la personne ou son patrimoine.

8.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tous les membres du personnel

- prennent connaissance de cette politique.
- adoptent une conduite personnelle qui respecte les valeurs véhiculées à *Accueil du Rivage Inc.*
- traitent les Résidents avec bienveillance et respecte leurs droits
- comprennent leur responsabilité de signaler toutes situations qui semble être de la maltraitance
- signalent tout facteur qui pourrait contribuer à la maltraitance afin de la prévenir
- coopèrent au processus d'enquête et aux efforts pour résoudre une situation de maltraitance
- s'engagent à respecter la confidentialité en regard de la situation de comportement inacceptable à l'égard d'un résident.
- s'engagent à ne pas exercer de mesure de représailles contre une personne qui de bonne foi fait un signalement.

La responsabilité éthique est sans doute la plus importante des responsabilités des intervenants, d'autant plus que les résidents sous ses soins et services présentent une forme de vulnérabilité, comme cela est souvent le cas en centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Direction générale propriétaire

Prévention

- diffuse la présente politique à toute personne œuvrant à *Accueil du Rivage Inc.* ainsi qu'aux résidents et à leur famille
- révisé la politique au minimum tous les 5 ans et apporte des modifications nécessaires au besoin dans le but d'amélioration continue du processus
- fait la promotion d'un milieu exempt de maltraitance
- organise des formations sur différents sujets liés à la lutte contre la maltraitance tels que les définitions de la maltraitance, les signes et indices pour reconnaître la maltraitance.
- accompagne les Résidents et/ou leur famille dans l'installation et l'utilisation de mécanismes de surveillance s'ils en ressentent le besoin.

Processus de signalement de maltraitance

- traite tout fait rapporté à cet effet
- prend les mesures nécessaires pour enrayer la maltraitance du milieu
- avoir recours à une aide- externe si nécessaire (commissaire aux plaintes, police ou autres).
- assure la confidentialité et la sécurité des gens concernés
- assure le suivi des recommandations en lien avec les signalements de comportements inacceptables / maltraitance auprès des résidents.
- dépose les recommandations au comité de vigilance et de la qualité

Directrice des soins infirmiers

Prévention

- s'assure de l'application de la présente politique.
- transmet l'information relativement à la présente politique au personnel sous sa responsabilité.
- s'assure que le personnel sous sa responsabilité prenne toutes les mesures requises pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de la clientèle.
- initie des activités de sensibilisation et de promotion de la présente politique auprès de l'ensemble des personnes œuvrant à *Accueil du Rivage Inc.*
- fait la promotion d'un environnement de travail sain et empreint des valeurs du code d'éthique
- tient à jour, distribue et fait la promotion du dépliant sur le sujet aux membres du personnel, aux bénévoles, aux Résidents et à leur famille
- s'assure que les activités d'accueil et orientation des nouveaux employés et d'appréciation de la contribution reposent sur les valeurs véhiculées par l'établissement et contient un volet sur la lutte contre la maltraitance
- informe le résident et ses proches du processus de signalement et de plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- sensibilise tous les intervenants sur leur responsabilité éthique et professionnelle de signaler une situation constatée ou soupçonnée de maltraitance.

Processus de signalement de maltraitance

- reçoit verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale un comportement jugé inacceptable à l'égard d'un résident et redirige au besoin vers la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et/ou vers le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.)
- accompagne la personne qui signale un comportement inacceptable / maltraitance à l'égard d'un résident dans le processus de signalements si requis
- intervient dès qu'il est informé ou témoin d'une situation de comportement inacceptable/ maltraitance à l'égard d'un résident afin d'y mettre fin rapidement et met en place les actions immédiates requises.
 - avise si requis le service de police dans les cas d'actes criminels (exemples : agression sexuelle, voies de fait, etc.)

- achemine la plainte à la direction générale propriétaire afin qu'elle puisse en assurer le suivi et signale à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le cas où le signalement est obligatoire.
- Suspension pour enquête et/ou interdiction de visite si requis
- soutient la personne qui signale un comportement inacceptable/maltraitance
- procède à la vérification des faits et l'enquête en collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- réalise des suivis auprès de la personne maltraitée et de ses proches et leur offre du support médicale, psychologique et sociale.
- mise en place des mesures correctives, des interventions requises, d'un plan d'intervention personnalisé et d'un plan d'action globale de prévention

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Prévention

- prend connaissance de la présente politique et l'applique.
- fait la promotion du processus de régime de plaintes auprès des Résidents, des familles, du comité des Résidents, des bénévoles et des prestataires de soins et de services.
- fait la promotion d'un milieu exempt de maltraitance et du respect des droits des Résidents

Processus de signalement de maltraitance

- reçoit verbalement ou par écrit, le rapport de toute situation où une personne signale un comportement jugé inacceptable à l'égard d'un résident.
- fait un examen sommaire du signalement de maltraitance afin de déterminer la recevabilité. Un accusé de réception est envoyé pour toute plainte recevable.
- prend en charge le signalement de maltraitance dans un délai de 72 heures
- réalise une enquête sur la plainte de maltraitance
- propose des recommandations à la direction générale de l'établissement et effectue des suivis jusqu'à la réalisation de ses recommandations
- réalise des suivis auprès de la personne qui a fait un signalement

Comité de vigilance et de la qualité

- Analyse et émet ses recommandations au comité de direction propriétaire en lien avec la qualité des soins et services à la clientèle et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services des services.

Personne qui a fait le signalement

La personne qui dénonce une situation de comportement inacceptable a le droit de choisir la personne ou l'instance auprès de qui elle veut dénoncer un comportement inacceptable, soit auprès de la direction des soins infirmiers, de la direction générale propriétaire, de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen (souvent de 2^e recours). Cette personne a le droit d'être informée du cheminement de son signalement tout en sachant que des règles de confidentialité

peuvent s'appliquer.

Personne visée par le signalement

Toute personne visée (personne œuvrant à *Accueil du Rivage Inc.*, un résident) par un signalement a le droit :

- d'être avisée qu'elle fait l'objet d'un signalement en regard d'un comportement inacceptable à l'égard d'un résident.
- d'obtenir la possibilité de répondre aux allégations.
- d'informer son syndicat si elle souhaite être accompagnée par une personne de son choix lors des rencontres relatives au signalement, s'il s'agit d'une personne œuvrant à *Accueil du Rivage Inc.*.
- d'obtenir le soutien de la directrice des soins infirmiers et de la direction générale propriétaire.
- d'être informée de l'évolution du dossier en cours.
- de recevoir du support psychologique

Syndicat

Prévention

- informe et supporte ses membres relativement à l'application de cette politique.
- incite ses membres à respecter cette politique.
- Incite ses membres à offrir un milieu exempt de maltraitance

Processus lors d'un signalement

- collabore, s'il y a lieu, avec le gestionnaire au traitement d'une enquête relativement à un signalement de comportement inacceptable à l'égard d'un résident impliquant une personne salariée de son unité d'accréditation et facilite l'implantation de mesures correctives.

CURATEUR PUBLIC DANS LA LUTTE À LA MALTRAITANCE

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. À cet égard, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits de même que pour la sauvegarde de son autonomie. Advenant le cas où un représentant légal n'agirait pas dans l'intérêt du majeur, un signalement pourrait être fait au Curateur public, en fonction des situations et celui-ci pourrait appliquer les mesures d'urgence nécessaires, entamer des poursuites judiciaires et sécuriser les avoirs au nom de la personne victime et l'accompagner vers les services complémentaires appropriés à sa situation.

9.0 SIGNALEMENT DE SITUATION DE MALTRAITANCE

Conditions pour un signalement OBLIGATOIRE :

Tout prestataire de soins et de services ou tout professionnel au sens du code des professions qui a un **motif raisonnable de croire** qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique **doit** signaler **SANS DÉLAI** le cas pour toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD au sens de la loi sur les services de santé et les services sociaux.

À qui signaler :

- 1) Pour assurer une assistance immédiate, aviser la direction des soins infirmiers et/ou la direction générale afin qu'elle puisse prendre charge de la situation et intervenir rapidement et adéquatement auprès du Résident. Remplir le formulaire de signalement de maltraitance (annexe 1).
- 2) Si vous êtes insatisfait des réponses de la Direction, signaler la maltraitance via le processus de plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en tout temps en remplissant un formulaire de plaintes ou en communiquant avec elle par téléphone.

Si la situation de maltraitance constitue un danger immédiat, aviser la direction et/ou ASI immédiatement afin que le corps de police ou les services d'urgences soit contactés en parallèle avec le signalement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

- 3) Recours de 2^e instance : Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du Citoyen.

10.0 PROCESSUS SUITE À UN SIGNALEMENT

À la réception d'un signalement officiel, à moins que l'on appelle le service de police, la direction abordera le signalement avec les parties concernées et essaiera de le résoudre. S'il est impossible de le résoudre, il s'adressera à une personne compétente en la matière telle que le commissaire aux plaintes et la qualité.

Actions immédiates

- Assurer la sécurité et l'état de la personne touchée par la situation de maltraitance
- Créer un filet de sécurité autour de la personne touchée par la situation de maltraitance en limitant les contacts avec la personne maltraitante (suspension pendant l'investigation, contrainte de visite d'un visiteur etc.)
- Aviser le représentant légal ou un autre membre de famille (si le représentant est la personne maltraitante)
- Obtenir le consentement de la personne (présumée ou confirmée) maltraitée et/ou son représentant légal en cas d'incapacité afin de traiter adéquatement le signalement de maltraitance

Vérification des faits/Enquête

- Questionner les personnes impliquées ainsi que les témoins potentiels
- Vérifier si d'autres personnes ont subi de la maltraitance
- Recueillir les documents, dossier médicale, etc.
- Évaluer les informations pour déterminer si le signalement est fondé.
- Documenter en profondeur les informations recueillies sur la situation de maltraitance en concluant le fondement du signalement ou non.

Évaluation des besoins

- Faire une évaluation globale du Résident présumé maltraité ou maltraité autant sur le plan physique, psychologique, social, judiciaire ou financière.
- Évaluer les besoins des proches de la personne maltraitée afin de les accompagner adéquatement dans le processus.
- Documenter les besoins de la personne maltraitée et de ses proches
- Identifier les expertises requises pour faire des évaluations supplémentaires selon les besoins

Interventions

- Élaborer un plan d'intervention adapté à la personne maltraitée afin d'assurer sa sécurité, de faire cesser la maltraitance, de traiter ses besoins médicaux, psycho-social ou autres selon les résultats de l'évaluation des besoins. Établir des partenariats afin d'offrir le support nécessaire à la personne maltraitée ainsi que ses proches selon les besoins.
- Identifier des mesures correctives en lien avec la situation de maltraitance pouvant aller à l'interdiction de visite, ouverture d'un régime de protection, mesure de protection, intervention auprès de la personne maltraitante, sanctions disciplinaire, etc.

- Élaborer un plan d'action suite à la situation de maltraitance afin de déployer des mesures préventives pour qu'une situation de maltraitance similaire ne se reproduise plus.

Suivis

- Assurer un suivi auprès la personne maltraitée et/ou son représentant légal afin de donner un accompagnement adéquat dans le processus.
- Assurer un suivi auprès de la personne qui a signalé si jugé nécessaire tout en respectant la confidentialité
- Assurer un suivi des interventions avec le comité de vigilance et de la qualité

Sanctions

- En cas de maltraitance causée par un membre du personnel, la personne pourra être suspendue immédiatement suite au signalement pour enquête afin d'assurer la protection de la personne présumée maltraitée pendant le processus d'enquête.
- Si la situation de maltraitance est confirmée et selon la nature de la situation de maltraitance, les sanctions disciplinaires peuvent aller jusqu'au congédiement tel que prévu à la convention collective.
- Tout membre du personnel qui néglige de signaler ou déclarer une situation de maltraitance dont il est témoin ou qui lui sont rapportées, s'expose également à des mesures administratives ou disciplinaires.
- En cas de présomption d'infraction de nature criminelle, l'établissement peut se référer aux autorités policières. Les sanctions seront donc en vertu du Code criminel.

11.0 CONFIDENTIALITÉ -PROTECTION CONTRE DES MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE

Des mesures seront prises afin d'assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. On peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné. Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui de bonne foi fait un signalement. Il est interdit de menacer pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement. On entend ici des mesures telles que rétrogradation, suspension, congédiement, ou déplacement de la personne. Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

12.0 REDDITION DE COMPTES

L'employeur est tenu de conserver les documents écrits ou électroniques concernant les signalements de maltraitance. Il en est de même pour les rapports d'enquêtes suite aux signalements. Les documents écrits ou électroniques concernant l'information, les directives et la formation doivent être conservés. Les documents doivent être rapidement et facilement accessibles aux fins d'examen par une personne autorisée.

14.0 RÉFÉRENCES

- Agrément Canada (2015). Normes- Soins de longue durée- Programme Q-Mentum. Pour les visites qui commencent après le 01 janvier 2017. Version 11
- Gouvernement du Québec (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux (2003). *Pour un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD- Orientations ministérielles*
- Ministère de la Famille et des aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, reconduit ad 2017
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de -L'île de Montréal *Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée* disponible au www.creges.ca
- Projet de loi no.115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*
- Document *Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques et procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en CHSLD*
- Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- La Loi sur les services de santé et de services sociaux (L4S)
- Document *Politique-Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Document de travail. 30 Avril 2018.

14.0 ANNEXES

ANNEXE 1 : DÉPLIANT SUR LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

ANNEXE 2 : SIGNALEMENT : PERSONNES RESSOURCES ET COORDONNÉES

ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE SIGNALEMENT

ANNEXE 4 : EXEMPLES DE MALTRAITANCE ET LES SIGNES

ANNEXE 5 : GRILLE D'ÉVALUATION DE FACTEURS DE RISQUES

ANNEXE 6 : FLASH INFO SUR LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE