

## Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Émise par : Direction de la qualité, évaluation performance et éthique

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2018

### 1. Objectifs

- Établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou toute autre personne (article 3, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3));
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles, la qualité des services et la bienveillance;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les usagers et leurs proches quant à leurs rôles et responsabilités relativement aux situations de maltraitance;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi 6.3 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

### 2. Contexte légal et réglementaire

Cette politique et les protocoles, les procédures et les directives associés sont conformes, entre autres :

- à la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12), ci-après nommée Charte;
- à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2), ci-après nommée LSSSS;
- à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ c. L-6.3), ci-après nommée Loi 6.3;
- au *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (RLRQ, c. S-4.2, r 0.01);
- au *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée* (RLRQ, c. S-4.2, r16.1);
- au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* (R-02).

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>		<b>P-049</b>	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 1 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

### 3. Orientations

Cette politique et les protocoles, procédures et directives associés doivent être conformes, entre autres :

- à la mission, à la vision et aux valeurs du CISSS de l'Outaouais;
- au Code d'éthique du CISSS de l'Outaouais;
- à la politique sur la confidentialité (P-023) du CISSS de l'Outaouais;
- aux orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* (MSSS, 2003);
- au *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (ministère de la Famille, 2017);
- à l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées* <https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/entente-cadre-nationale/>.

### 4. Champ d'application

Toute situation de maltraitance présumée ou confirmée envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité dans :

- l'ensemble des installations du CISSS de l'Outaouais;
- les ressources détenant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment :
  - les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI et RTF);
  - les organismes communautaires lorsque des interventions auprès d'une personne sont prévues au protocole d'entente ou au plan d'intervention, plan thérapeutique infirmier, plan d'intervention interdisciplinaire, plan de service individualisé ou au plan de service individualisé et intersectoriel;
- les résidences privées pour personnes âgées (RPA);
- les installations où les employés sont ceux du CISSS de l'Outaouais ;
- la résidence d'un usager qui reçoit des soins à domicile prodigués par un membre du personnel du CISSS, un médecin, un résident en médecine, une sage-femme, un stagiaire ou un partenaire externe lié par entente avec l'établissement qui assure des soins et des services à l'usager.

### 5. Personnes et organismes visés

- Le personnel, les bénévoles, les sages-femmes, les résidents en médecine et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais;
- Les médecins, dentistes et pharmaciens exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais;
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Le comité des usagers du Centre intégré (CUCI), les comités des usagers (CU) et les comités de résidents (CR) du CISSS de l'Outaouais;
- Les responsables et les employés dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment RI et RTF;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 2 sur 22
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01		
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Les responsables, les employés et les bénévoles dans les organismes communautaires ou agences de personnel lorsque des services à des usagers sont prévus dans une entente de services ou un plan d'intervention;
- Les exploitants d'une RPA;
- Les partenaires externes liés par entente avec l'établissement qui assure des soins et des services aux usagers.

## 6. Définitions

Des définitions d'expressions utilisées dans ce document se trouvent à l'Annexe 1.

## 7. Orientations et principes directeurs

### 7.1 Bienveillance

L'établissement fait la promotion d'une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives pour favoriser des pratiques respectueuses des valeurs, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés, ainsi que le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance.

### 7.2 Tolérance zéro

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée au CISSS de l'Outaouais.

### 7.3 Proactivité

Le CISSS de l'Outaouais adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence. L'établissement vise une identification, une prise en charge rapide et efficace des situations de maltraitance ainsi que la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives.

### 7.4 Respect des droits et des besoins des usagers

L'établissement est respectueux des droits des usagers, tels que décrits dans la LSSSS et la Charte, et répond à ses besoins en lui offrant des soins et des services de qualité, dans la recherche constante d'un équilibre entre l'autodétermination et la protection.

### 7.5 Consentement aux soins et aux services

Le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service. Les règles et les processus organisationnels usuels en matière de consentement doivent être respectés, sauf exception prévus dans les lois en vigueur<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Se référer à la politique sur le consentement aux soins et aux services en santé et services sociaux (P-043) et au Guide d'intervention : Consentement aux soins, DSM, 02-2019

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 3 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## 7.6 Environnement de soins et de travail sécuritaire<sup>2</sup>

Le CISSS de l'Outaouais prend les moyens raisonnables pour assurer, à tout usager et à toute personne œuvrant pour l'établissement, un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

## 7.7 Confidentialité<sup>3</sup>

Des mesures sont mises en place par l'établissement afin d'assurer la confidentialité des renseignements permettant de cibler toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance, sauf avec le consentement de cette personne, ce qui inclut l'ensemble des données et documents qui contiennent des informations confidentielles produites ou reçues par le CISSS de l'Outaouais, sur tous les supports d'information (papier, électronique, sonore ou visuel). La confidentialité doit également être assurée lors des échanges verbaux qui impliquent de l'information confidentielle de même que considérée lors de la rédaction des notes au dossier de l'utilisateur. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut toutefois communiquer l'identité de la personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance au corps de police concerné<sup>4</sup>.

## 7.8 Collaboration et partenariat<sup>5</sup>

Le personnel du CISSS de l'Outaouais travaille en collaboration et partenariat avec les divers acteurs de l'organisation, avec l'utilisateur et ses proches, de même qu'avec les associations et organismes partenaires lors de situation de maltraitance présumée ou confirmée. L'établissement doit offrir les services d'expertises requises pour soutenir la gestion de situation de maltraitance ou, à défaut de détenir les expertises requises, développer des partenariats avec les organismes détenant ces expertises.

## 8. Modalités et stratégie de gestion des situations de maltraitance

### 8.1 Prévention, sensibilisation et formation à la lutte contre la maltraitance

- Le CISSS de l'Outaouais s'engage à promouvoir la bientraitance et les différentes stratégies de prévention et de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance en diffusant entre autres les ressources existantes et les recours en cas de maltraitance (PRO-153 Prévention, sensibilisation et formation à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité).
- De la formation visant à développer et à consolider les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance est offerte aux personnes œuvrant au CISSS de l'Outaouais, dans le cadre du « *Plan de développement des ressources humaines* », de même qu'aux personnes et organismes visés par cette politique (PRO-153 Prévention, sensibilisation et

<sup>2</sup> Se référer au code de conduite de l'établissement ainsi qu'à la politique portant sur la gestion intégrée de la santé organisationnelle (P-045)

<sup>3</sup> Se référer à la politique sur la confidentialité (P-023) et à la procédure portant sur la confidentialité et l'accès aux documents (PRO-073)

<sup>4</sup> Se référer à la L-6.3, section V, art. 10.

<sup>5</sup> Se référer à la L-6.3, section V, art. 10.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 4 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

formation à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité).

## 8.2 Le processus de la gestion des situations de maltraitance

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus complémentaire aux soins et aux services déjà existants lequel est défini dans la procédure « Gestion des situations de maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité » (ci-après nommée PRO-103).

À tout moment, le gestionnaire ou le professionnel peut requérir auprès de la direction concernée par sa pratique (soutien à la pratique de la DSI ou DSMC ou DSPPC) des modalités ou des activités cliniques de soutien et d'encadrement. Les étapes suivantes n'ont pas besoin de suivre une séquence, mais doivent être complétées en fonction de l'urgence de la situation et des besoins de la personne. Les règles et les processus organisationnels usuels en matière de consentement et de confidentialité doivent être respectés à toutes les étapes. Les étapes clés du continuum sont les suivantes :

### 8.2.1 L'identification

- L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de toute personne œuvrant dans l'établissement. Elle implique de :
  - Recevoir un signalement de situation de maltraitance d'un usager, proche, visiteur ou partenaire;
  - Documenter dans le respect des normes en vigueur et analyser les facteurs de risque de maltraitance en utilisant son jugement clinique et des instruments de détection et de dépistage;
  - En cas de doute, la personne qui identifie une telle situation peut recevoir du soutien de son gestionnaire, du répondant en maltraitance de sa direction ou de la direction soutien à la pratique dont elle relève;
  - Pour toute situation de maltraitance identifiée, des soins et services de l'établissement, répondant aux besoins de la personne présumée maltraitée et à toute personne impliquée, doivent être offerts à la personne et s'il y a lieu, une référence vers un partenaire externe doit être effectuée.

### 8.2.2 Le signalement et la plainte de maltraitance

Les conditions d'un **signalement obligatoire** au CPQS ou aux autorités policières sont les suivantes :

1. Toute personne majeure hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au sens de la LSSSS;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 5 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

2. Toute personne en tutelle ou curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.
  - **Le signalement obligatoire** doit s'effectuer auprès du CPQS dès qu'il concerne une personne majeure qui reçoit des soins et des services;
  - **Le signalement obligatoire** doit s'effectuer auprès des autorités policières s'il concerne une personne victime de maltraitance qui ne reçoit aucun soin ou service de l'établissement;
  - L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.
- Toute autre situation qui ne répond pas aux conditions d'un signalement obligatoire doit suivre le cheminement présenté à l'Annexe 3, en s'assurant d'offrir à la personne concernée des services de l'établissement. Dans le cas où la personne refuse ces services, il importe de l'informer de ses droits, ainsi que des ressources disponibles et au besoin lui proposer un scénario de protection et de documenter adéquatement le tout.
- La procédure PRO-103 précise les modalités de signalement.
- Toute personne œuvrant pour l'établissement susceptible de recevoir une divulgation de situation de maltraitance doit être en mesure d'identifier les situations qui répondent ou non aux conditions de signalement obligatoire au CPQS ou au service de police et d'appliquer la PRO-103 en conséquence et dans un délai de 10 jours ouvrables (voir Annexes 2 et 3).
- Toute personne œuvrant pour l'établissement qui a des motifs raisonnables de croire qu'une personne subit de la maltraitance a une responsabilité éthique et déontologique de signaler cette situation aux personnes désignées (voir Annexes 2 et 3).
- Le consentement de l'utilisateur est requis pour signaler, sauf en présence d'une condition de signalement obligatoire.
- Toute personne (personne œuvrant pour l'établissement, prestataire de service, bénévole, employé et responsable de RI et RTF ou RPA, usager, proche, visiteur) peut signaler au CPQS si elle est témoin de situation présumée ou confirmée de maltraitance ou au corps policier dans le cas d'infraction criminelle ou pour une personne ne recevant pas de soin ou de service de l'établissement (article 3, Loi 6.3). Les coordonnées se trouvent à l'Annexe 4.
- Toute personne qui croit être victime de maltraitance peut formuler une plainte verbale ou écrite au CPQS (article 2, Loi 6.3). Les coordonnées du CPQS se trouvent à l'Annexe 3. À la réception d'une plainte, celui-ci examine avec diligence et applique les modalités prévues au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* (R-02) de l'établissement dans un délai de 45 jours.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 6 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Tout usager qui souhaite être soutenu ou accompagné pour faire un signalement ou pour porter plainte à l’égard d’une situation de maltraitance peut être dirigé au CUCI, au Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes de l’Outaouais (CAAP) ou à la Ligne Aide Abus Aînés (coordonnées à l’Annexe 4).
- Toute personne œuvrant pour l’établissement susceptible de recevoir une divulgation de situation de maltraitance doit être en mesure d’identifier les situations qui répondent ou non aux conditions de signalement obligatoire au CPQS ou au service de police et d’appliquer la PRO-103 en conséquence et dans un délai de 10 jours ouvrables (voir Annexes 2 et 3).

### 8.2.3 La vérification des faits

- La vérification des faits est un processus d’enquête qui permet de :
  - Documenter la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir la documentation de différentes sources d’information;
  - Évaluer et analyser l’ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont liées à la maltraitance;
  - Confirmer la présence de maltraitance et entreprendre les actions et le suivi nécessaire.
- La procédure PRO-103 précise les modalités de ce processus d’enquête.

### 8.2.4 L’évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée

- Planifier et prioriser les interventions selon les préférences et les valeurs de la personne en situation présumée ou confirmée de maltraitance, et ce, avec son consentement ou celui de son représentant légal;
- Déterminer les expertises qui doivent être interpellées pour répondre aux besoins de la personne et l’accompagnement nécessaire ex. : PIC, soutien à la pratique;
- Déclencher un processus d’intervention concertée (PIC) avec un représentant désigné lors d’une situation de maltraitance qui pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale si la situation nécessite la concertation des partenaires dans le but d’assurer la meilleure intervention pour mettre fin à la situation de maltraitance (voir coordonnées des représentants désignés du PIC à l’Annexe 4);
- Tenir compte de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance.
- La procédure PRO-103 précise les modalités d’évaluation et la planification des interventions.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d’administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 7 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

### 8.2.5 Actions et suivis

- Assurer le soutien des personnes maltraitées et maltraitantes (le cas échéant) dans toute la démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance; que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne;
- Entreprendre un processus d'analyse et de mise en place de mesures pour prévenir la récurrence des incidents / accidents selon les processus de l'organisation;
- Entreprendre une analyse rétrospective de la situation de maltraitance;
- La procédure PRO-103 précise les modalités prévues pour soutenir les personnes impliquées et assurer un suivi.

#### 8.2.5.1 Sanctions

- La Loi 6.3 prévoit l'application de sanctions lorsque des actions ou les manques d'actions de la personne maltraitante ou de l'établissement contreviennent à des lois ou des règlements;
- Une personne œuvrant pour l'établissement qui a intentionnellement gardé le silence relativement à la situation de maltraitance d'un aîné ou de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité peut aussi recevoir des sanctions;
- Les sanctions (administratives, disciplinaires ou judiciaires) sont présentées à l'Annexe 5;
- Aucune mesure de représailles ou des poursuites judiciaires n'est exercée contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues;
- Il est interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement (RLRQ c. L-6.3);
- La procédure PRO-152 Suivis et sanctions dans le cadre de situations de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité précise les modalités prévues pour sanctionner une personne ou un établissement maltraitant qui contrevient à une loi ou à un règlement.

## 9. Rôles et responsabilités

### *Le conseil d'administration*

- Promouvoir la bienveillance;
- Adopter la politique de même que ses révisions.

### *Le président-directeur général*

- Promouvoir la bienveillance;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 8 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Approuver la politique;
- S'assurer de l'application de la politique;
- S'assurer que les situations de maltraitance sont gérées de façon préventive et proactive;
- Désigner la direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique comme responsable de la mise en œuvre de cette politique.

**La direction de la qualité, évaluation, performance et éthique**

- Nommer au sein de la direction une personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP);
- S'assurer que la PRMOP est en mesure d'assumer son mandat en facilitant les suivis auprès des différents partenaires, s'il y a lieu.
- Recevoir les propositions d'amélioration continue des directions de l'établissement visant à lutter contre la maltraitance et acheminer, s'il y a lieu, les recommandations au CVQ;
- Participer à l'identification de situations de maltraitance et assurer le suivi des sanctions à appliquer dans le cas des situations dans une RPA ou en RI-RTF;
- Assurer la gestion de toute situation de maltraitance impliquant des bénévoles.

**Personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP) à la DQEPE**

**Prévention, sensibilisation et formation**

- Développer et appliquer un plan de prévention, sensibilisation et de formation à la lutte contre la maltraitance pour toutes les personnes œuvrant dans l'établissement;
- Prévoir et faciliter la participation des RI-RTF et RPA aux formations et autres activités de sensibilisation;
- Assurer avec les directions la mise en place d'activités de sensibilisation, de formation et de perfectionnement pour les personnes et organismes visés.

**Révision de la politique**

- Assurer la révision de cette politique en collaboration avec les directions concernées, le CPQS et tout autre partenaire jugé pertinent.

**Diffusion**

- Développer un plan de diffusion de la politique;
- Partager les outils de diffusion aux RI-RTF et RPA.

**Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité dans un dossier de maltraitance, incluant protéger l'anonymat de la personne qui effectue un signalement;
- Collaborer au processus d'analyse et de mise en place de mesures pour prévenir la récurrence des incidents / accidents;
- Formuler des recommandations d'améliorations dans la gestion des situations de maltraitance, s'il y a lieu.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 9 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Suivis et sanctions

- Transmettre un état de situation à la direction générale lorsque demandé ou lorsque la personne maltraitante est un prestataire de soins ou de services, une personne œuvrant dans l'établissement, un employé ou un exploitant d'une RI-RTF ou d'une RPA.

## ***Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)***

- Recevoir et traiter tout signalement de situation de maltraitance, qu'il soit obligatoire ou non, dans un délai de 45 jours, comme prévu dans la LSSSS et au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes (R-02)*

### ***Intervention***

- Analyser la recevabilité du signalement et les prioriser selon leur gravité;
- Lorsque le signalement n'est pas lié à la prestation de soins ou de services :
  - Diriger les personnes formulant ce signalement vers l'instance appropriée.
- Lorsque le signalement est lié à la prestation de soins ou de services ou lorsqu'il concerne une mesure de représailles :
  - Ouvrir un dossier d'intervention et appliquer la procédure d'examen des plaintes;
  - Aviser par écrit, dans un délai maximal de 72 heures ouvrables, l'autorité concernée de l'établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance pour que celle-ci procède à la vérification des faits;
  - Lorsque le signalement porte sur la prestation de services par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, transmettre le dossier au médecin examinateur.
  - Inclure une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements reçus relativement à des situations de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité dans le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

## ***La direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques***

### **Prévention, sensibilisation et formation**

- S'assurer que toute personne œuvrant pour l'établissement ait été sensibilisée à la maltraitance;
- En collaboration avec les directions responsables, s'assurer de la planification de la formation et du perfectionnement concernant la reconnaissance et la gestion de situations de maltraitance;

### **Diffusion**

- Participer au développement et à la mise en œuvre du plan de diffusion de cette politique, notamment par le dépôt de cette politique sur le site web du CISSS de l'Outaouais et l'affichage dans les installations;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 10 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

### **Suivis et sanctions**

- Soutenir le gestionnaire à chacune des étapes du traitement d'un dossier impliquant un employé soupçonné de maltraitance envers un usager y compris dans la détermination des recommandations et des sanctions requises (PRO-152).

### ***Le comité de vigilance et de la qualité***

- Recevoir et analyser le rapport sur les situations de maltraitance du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les suivis de l'établissement sur la qualité et la sécurité des usagers transmis au conseil d'administration;
- Faire des recommandations au conseil d'administration dans un objectif d'amélioration de la qualité et de la sécurité et des soins et services;
- Assurer le suivi des recommandations.

### ***Coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées***

#### **Prévention, sensibilisation et formation**

- Communiquer les programmes et actions de sensibilisation et de formation disponibles dans la région;
- Générer et soutenir la concertation locale et régionale entre tous les partenaires impliqués.

#### **Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- Assurer la mise en place et la coordination d'un comité régional pour le déploiement, l'application et le bilan des processus d'intervention concertés (PIC).

### ***Répondant en maltraitance***

#### **Prévention, sensibilisation et formation**

- Contribuer au sein de sa direction à la diffusion de toutes les informations, lignes directrices et données probantes en matière de lutte contre la maltraitance;
- Promouvoir la bientraitance au sein de sa direction.

#### **Diffusion**

- Assurer la diffusion et le respect de cette politique au sein de leur direction et auprès de leurs partenaires.

#### **Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- Être la personne-ressource pour les questions en lien avec la lutte contre la maltraitance dans sa direction;
- Être l'interlocuteur privilégié au sein de sa direction avec PRMOP au CISSS de l'Outaouais;
- Escalader toute information ou situation jugée pertinente ou préoccupante à la PRMOP;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 11 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Participer aux rencontres prévues avec les répondants des autres directions dans une perspective de partage et d'amélioration continue;
- Travailler en collaboration avec les autres directions du CISSS de l'Outaouais lorsque son expertise est requise;
- Recevoir tout signalement d'une situation de maltraitance, l'évaluer et la gérer avec promptitude, sollicitude et confidentialité;
- Collaborer au processus d'interventions concertées pour la gestion des situations présumées ou confirmées de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale;
- Solliciter la collaboration de la DRHCAJ, de la DQEPE, des directions soutien à la pratique (DSI, DSMC, la DSPPC) et de la coordonnatrice régionale en matière de maltraitance, au besoin, dans un processus d'enquête d'une situation de maltraitance;

### ***L'ensemble des directions***

#### **Prévention, sensibilisation et formation**

- Nommer un répondant en maltraitance au sein de leur direction;
- Promouvoir la bientraitance au sein de leur direction;
- Assurer la diffusion de la politique au sein de leur direction et auprès de leurs partenaires;
- Offrir au personnel de leur direction les outils et le soutien requis pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance;
- S'assurer que son personnel reçoit la formation et le perfectionnement requis relativement à la reconnaissance et à la gestion de situations de maltraitance;
- Prévoir et faciliter la participation des partenaires liés par entente à l'établissement qui assure des soins et des services aux formations et autres activités de sensibilisation;
- Partager les outils de diffusion aux partenaires liés par entente à l'établissement qui assure des soins et des services.

#### **Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- S'assurer de la gestion adéquate des situations de maltraitance par le personnel et les cadres de sa direction;
- Informer toutes les parties impliquées dans la situation au sujet des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus;
- Formuler au PRMOP toute amélioration continue de la qualité des services visant à lutter contre la maltraitance.
- S'assurer que les soins ou les services potentiellement requis par l'état de santé physique ou psychologique de la personne présumée victime de maltraitance et de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance lui leur sont prodigués;

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 12 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Assurer le soutien des personnes maltraitantes (le cas échéant) dans toute la démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance; que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

***Direction des soins infirmiers (DSI) volet soutien à la pratique***

***Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (DSMC) volet soutien à la pratique***

***Direction des services professionnels et de la pertinence clinique (DSPPC)***

**Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- Collaborer au processus d'enquête qui découle d'une situation de maltraitance.

**Suivis et sanctions**

- Soutenir et encadrer la pratique professionnelle autant des personnes qui doivent gérer les situations de maltraitance que lorsque la personne maltraitante est un professionnel;
- Aviser, s'il y a lieu, l'ordre professionnel duquel est membre un employé maltraitant;
- Appliquer, s'il y a lieu, la procédure «PRO-152».

***Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche***

**Diffusion**

- Assurer la diffusion de cette politique aux maisons d'enseignement.

**Suivis et sanctions**

- Agir comme partenaire avec les maisons d'enseignement pour la gestion de toute situation de maltraitance impliquant des stagiaires, résidents en médecine, le cas échéant;
- Appliquer, s'il y a lieu, la procédure «PRO-152».

***Personne œuvrant pour l'établissement***

***Prestataires de soins et de services***

- Appliquer et respecter cette politique.

**Gestion et suivis des situations de maltraitance**

- Être à l'affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance;
- Documenter toute information relative à une situation de maltraitance et appliquer la PRO-103;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des renseignements dans un dossier de maltraitance, en incluant de protéger l'anonymat de la personne qui fait un signalement (dans le cas d'un avertissement fait par l'entremise, en collaboration ou en concertation avec un autre membre du personnel de l'établissement, tel qu'un spécialiste clinique ou un gestionnaire);

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 13 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Signaler à son gestionnaire toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée.
- S'assurer que les soins ou les services potentiellement requis par l'état de santé physique ou psychologique de la personne présumée victime de maltraitance et de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance leur sont prodigués;
- Assurer le soutien des personnes maltraitantes (le cas échéant) dans toute la démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance; que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne;
- S'adresser, selon la situation, à un professionnel détenant les habiletés pour faire l'évaluation et la vérification des faits;
- Appliquer les procédures requises pour que la personne présumée maltraitante soit retirée du milieu de vie ou de soins de la personne maltraitée si requis;
- Collecter et conserver les éléments de preuves pouvant faciliter la suite des démarches;
- Soutenir et adresser à la ressource désignée tout aîné et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité impliquée dans une situation de maltraitance en fonction de l'évaluation des besoins et des capacités de ce dernier;
- Proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de la personne présumée maltraitée et de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance et gérer la situation de maltraitance;
- Suivre de la formation relativement à la gestion des situations de maltraitance;
- Entreprendre un processus d'interventions concertées (PIC) dans une situation de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale lorsqu'une concertation avec des partenaires est requise.

***Comité des usagers du Centre intégré, comités des usagers et comités des résidents (CUCI, CU et CR)***

**Prévention, sensibilisation et formation**

- Contribuer à faire connaître cette politique aux usagers, aux résidents et à leurs proches;
- Collaborer aux activités de promotion de la bienveillance, à la promotion du régime d'examen des plaintes, ainsi qu'aux visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD et au sein des RI-RTF;
- Accompagner et assister un usager, un résident ou son représentant légal dans toute démarche qu'il désire entreprendre à l'égard d'une situation de maltraitance et l'adresser à une autre instance le cas échéant;
- Favoriser la formation relative à la lutte contre la maltraitance des membres.

**9.1. Adaptation à prévoir pour les cas suivants**

**RI-RTF**

Les RI-RTF et toute autre personne ou organisme auquel recourt l'établissement pour la prestation de soins et de services doivent être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 14 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Aucune adaptation spécifique n'est nécessaire, bien que des précisions soient requises, notamment au regard du signalement. Selon les ententes collectives et nationales, le signataire de l'entente a notamment la responsabilité de respecter les politiques, les directives et les procédures du CISSS qui peuvent être appliquées au regard de sa prestation de services. Il doit également s'assurer que les personnes qu'il s'adjoit pour offrir ses soins et services les respectent également.

### **RPA**

En vertu de la LSSSS (art. 346.0.11), la RPA ne doit pas s'adonner à des pratiques ni tolérer une situation pouvant compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services, ce qui inclut les situations de maltraitance.

Aucune adaptation spécifique n'est nécessaire, bien que des précisions soient requises au regard du signalement, notamment. À titre d'employeur et de titulaire d'un certificat de conformité ou d'une attestation temporaire, l'exploitant d'une RPA a notamment la responsabilité de s'assurer que ses employés, ou toutes les autres personnes qu'il s'adjoit pour offrir ses soins et services appliquent cette politique du CISSS en matière de lutte contre la maltraitance, conformément à l'article 9 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

L'exploitant d'une RPA, d'une RI, d'une RTF ainsi que tout organisme associé ou tout personnel auquel l'établissement a recourt pour la prestation de soins ou de services doit :

- Prendre connaissance de cette politique;
- Assurer la diffusion de cette politique aux résidents, à leurs proches et aux personnes œuvrant pour la ressource;
- Assurer son application par les personnes œuvrant pour la ressource;
- Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance;
- Documenter toute information relative à une situation potentielle de maltraitance;
- Signaler toute situation présumée ou confirmée au bureau du CPQS;
- Offrir de la formation et du perfectionnement à leurs employés relativement à la reconnaissance et la gestion de situations de maltraitance.

### **10. Autres dispositions**

- Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais.
- Cette politique doit faire l'objet d'une révision tous les quatre (4) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 15 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## 11. Références

Les procédures suivantes sont associées à cette politique :

PRO-103 « Gestion des situations de maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité »,

PRO-152 « Suivis et sanctions dans le cadre de situations de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité »,

PRO-153 « Prévention, sensibilisation et formation à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ».

*Politique soumise par la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique*

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 16 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Annexe 1 Définitions

### **Autodétermination**

Action de décider par soi-même pour soi-même.

### **Bienveillance**

La bienveillance est le fait d'accorder de bons traitements à une personne que l'on a sous son autorité ou sous sa garde. Elle vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité des droits et libertés de la personne majeure et vulnérable.

### **Consentement libre, éclairé, spécifique et continu**

Un consentement libre signifie sans contrainte ni menace. Il s'agit de donner une autorisation en toute connaissance de cause. Et aussi sans que les facultés de la personne soient altérées. Advenant l'incapacité d'une personne à consentir, le consentement aux soins demeure nécessaire et il devra être obtenu d'une autre personne autorisée par la loi ou par mandat. Un consentement éclairé signifie que la personne a reçu toute l'information pertinente sur ce qui lui est proposé de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à elle ainsi que les risques et conséquences associés à chacune des options. C'est une décision prise en toute connaissance de cause. L'obtention du consentement libre et éclairé est un processus continu. L'utilisateur peut donc décider à tout moment de retirer son consentement en ce qui a trait à recevoir un soin ou un service spécifique.

### **Maltraitance**

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.

### **Personne en situation de vulnérabilité**

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 l'établissement**

Un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit des soins et des services à un usager pour le compte du CISSS de l'Outaouais.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 17 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

### **Prestataire de services de santé et de services sociaux**

Personne ou organisme auxquels recourt le CISSS de l'Outaouais pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers.

### **Plainte**

La plainte est le fait pour l'utilisateur maltraité ou son représentant de déposer (verbalement ou par écrit) aux personnes désignées (ex. CPQS) des renseignements relatifs à une situation vécue de maltraitance.

### **Répondant en maltraitance**

Employés désignés au CISSS de l'Outaouais œuvrant en complémentarité et en collaboration à l'optimisation du processus de gestion des situations de maltraitance et à la promotion de la bientraitance des personnes.

### **Repérage**

Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les cibler. Tous peuvent faire du repérage.

### **Résident**

Personne qui est hébergée dans un CHSLD, dans une ressource détenant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment les RI-RTF, ou dans une RPA pour y recevoir des soins et services.

### **Signalement**

Un signalement est la transmission, faite verbalement ou par écrit, des renseignements relatifs à la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées.

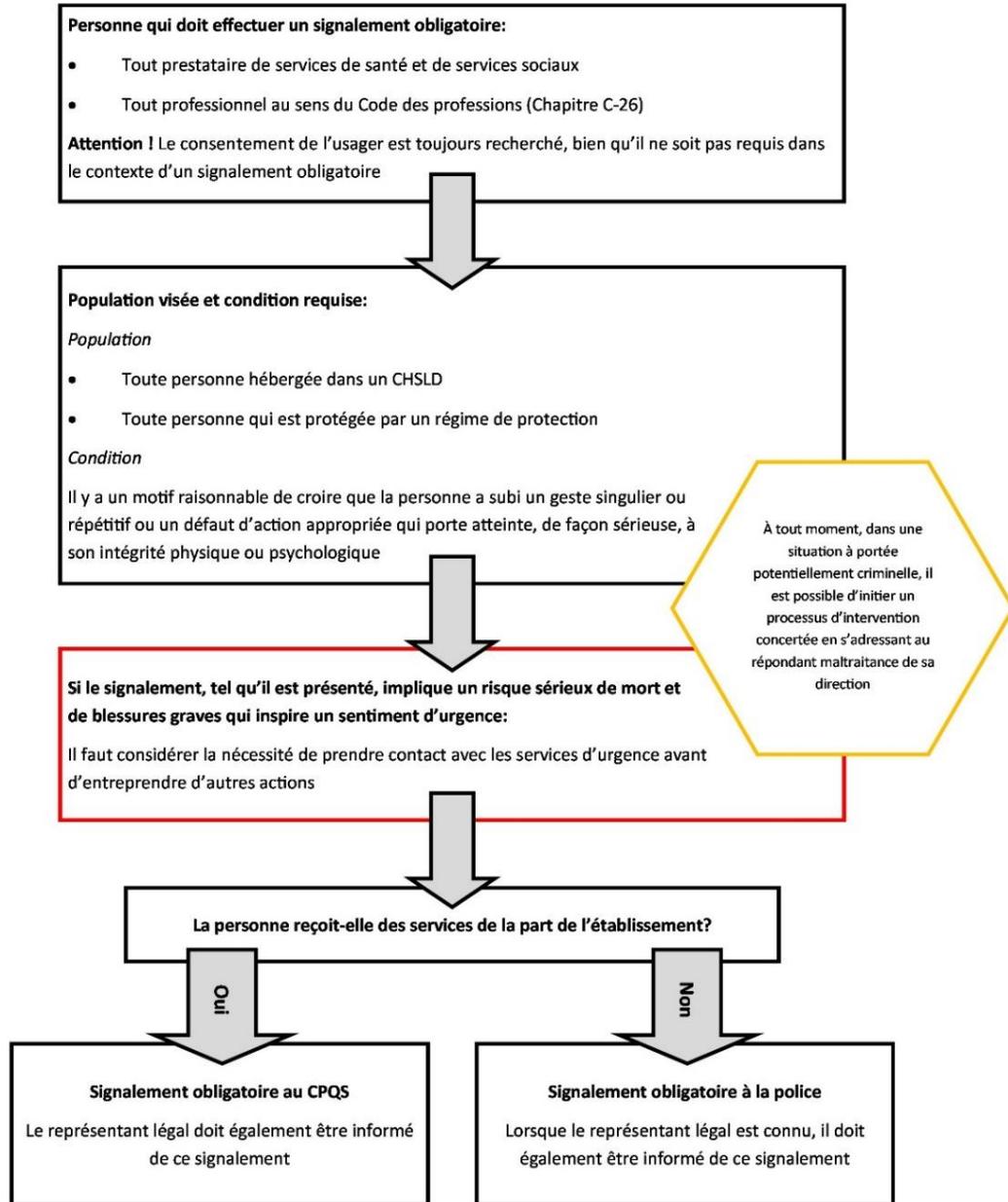
### **Usager**

Personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 18 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Annexe 2

### Signalement obligatoire des situations de maltraitance



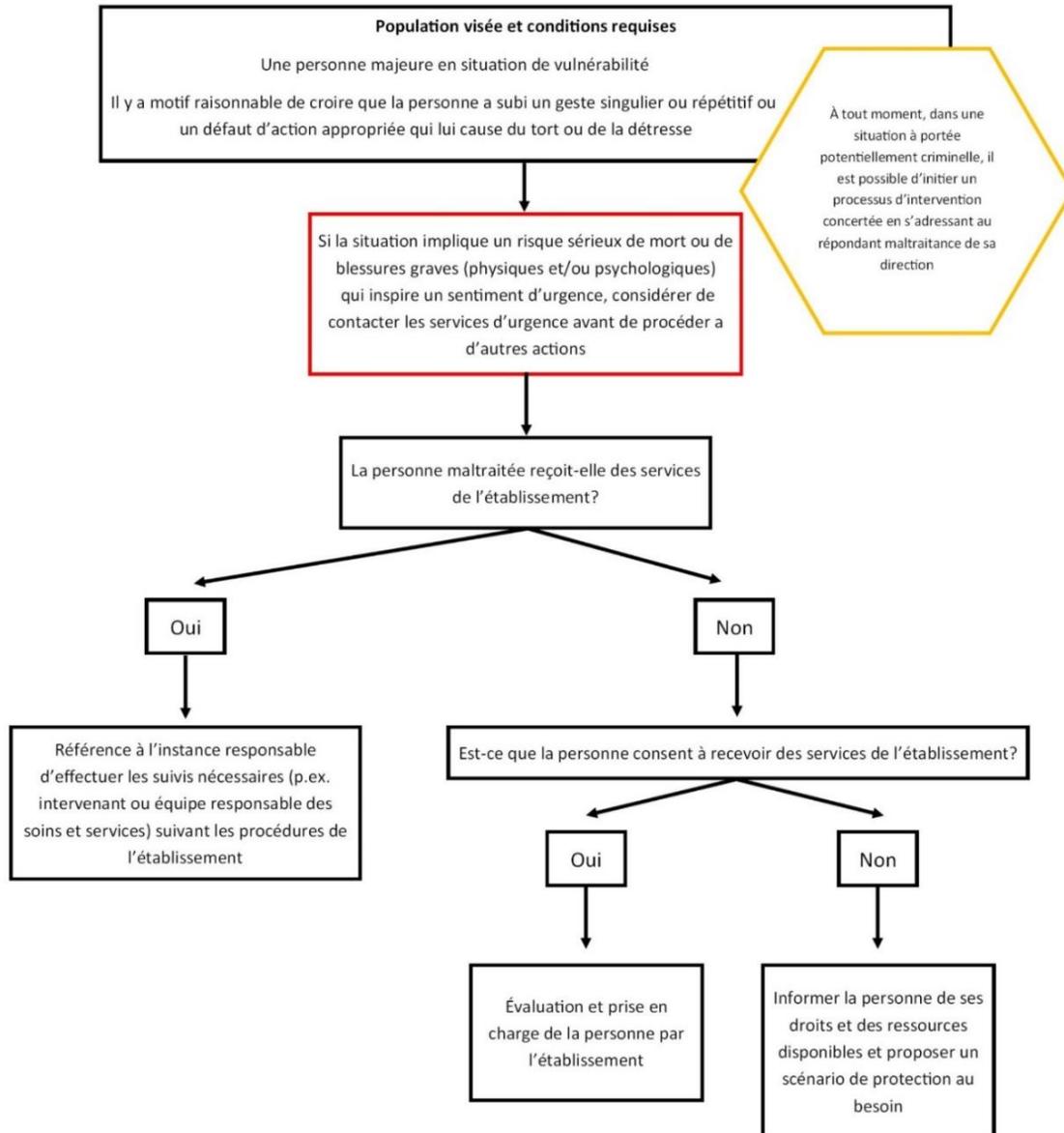
**Notez qu'en tout temps une personne qui doit effectuer un signalement obligatoire peut obtenir du soutien de la part de son gestionnaire, du répondant en maltraitance de sa direction ou de la direction soutien à la pratique dont elle relève.**

**Après un signalement obligatoire au CPQS ou au service de police, il faut appliquer la PRO-103 dans les 10 jours ouvrables.**

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 19 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Annexe 3

### Cheminement des situations de maltraitance divulguées qui ne répondent pas aux conditions du signalement obligatoire



© Centre de recherche et d'Expertise en gérontologie sociale (CREGÈS), 2018

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 20 sur 22
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Annexe 4

Liste des ressources internes et externes	
Personne responsable de la mise en œuvre de cette politique (PRMOP)	Téléphone : 819 770-6528, poste 339335 Courriel : <a href="mailto:07.maltraitance@ssss.gouv.qc.ca">07.maltraitance@ssss.gouv.qc.ca</a>
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPOS)	Téléphone : 819-771-4179 Sans frais : 1-844-771-4179 Courriel : <a href="mailto:commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca">commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca</a> Formulaire en ligne : <a href="https://ciss-ouataouais.gouv.qc.ca/la-voix-de-lusager/faire-une-plainte/formulaire-de-plainte-en-ligne/">https://ciss-ouataouais.gouv.qc.ca/la-voix-de-lusager/faire-une-plainte/formulaire-de-plainte-en-ligne/</a>
Coordonnateur spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de la région	Téléphone : 819-966-6530, poste 337295
Représentants désignés au processus d'intervention concertée	DSAPA : Suzie Desrochers (819 208-1422) DDR : Martin St-Amour (819-449-3235 poste 623)
Lignes Aide Abus Aînés	Téléphone : 514-489-2287 Sans frais : 1-888-489-2287 Site web : <a href="https://www.aideabusaines.ca/">https://www.aideabusaines.ca/</a>
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-Outaouais)	Téléphone : 819-770-3637 Sans frais : 1-877-767-2227 Pour information : <a href="mailto:info@caap-ouataouais.ca">info@caap-ouataouais.ca</a> Plainte : <a href="mailto:plainte@caap-ouataouais.ca">plainte@caap-ouataouais.ca</a>
Comité des usagers du Centre intégré (CUCI)	Téléphone : 819-770-6528 poste 339108 Courriel : <a href="mailto:cucioutaouais@ssss.gouv.qc.ca">cucioutaouais@ssss.gouv.qc.ca</a>
Corps de police	
Pour les situations urgentes	Pour les situations non urgentes
Pour toute situation urgente, composez le 911	MRC des Collines : 819-459-9911 ou 1-888-459-9911
	MRC Papineau : 819-427-6269
	MRC Pontiac : 819-310-4141
	MRC Vallée-de-la-Gatineau : 819-449-4333
	Service de police de la Ville de Gatineau : 819-246-0222

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>		<b>P-049</b>
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :	Page 21 sur 22

## Annexe 5

<b>Exemples de sanctions pouvant être appliquées par l'établissement devant un constat de maltraitance</b>
<b>Employés</b>
Mesures disciplinaires : avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.
<b>Stagiaire, externe ou résident de médecine</b>
Mesures disciplinaires : suspension temporaire du stage pendant l'enquête, suspension permanente du stage, avis officiel à la maison d'enseignement
<b>Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)</b>
Mesures disciplinaires : réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.
<b>Sages-femmes</b>
Mesures disciplinaires : réprimande, modification ou privation de l'un ou de plusieurs des droits prévus dans le contrat ou résiliation de ce contrat.
<b>Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres</b>
Mesures disciplinaires : congédiement, non-réengagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.
<b>RI/RTF</b>
Non-renouvellement ou résiliation de l'entente spécifique ou particulière.
<b>RPA</b>
Révocation de l'attestation temporaire de conformité, refus de délivrer, révocation ou refus de renouveler le certificat de conformité.
<b>Exemples d'autres sanctions possibles à l'égard des personnes et des établissements qui sont à l'origine d'une situation de maltraitance ou qui la tolèrent</b>
<b>Membres d'un ordre professionnel</b>
Un ordre professionnel peut, notamment, imposer à un de ses membres les sanctions suivantes : réprimande, radiation temporaire ou permanente du tableau, amendes, révocation du permis, révocation du certificat de spécialiste, limitation ou suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.
<b>Établissements</b>
Le MSSS peut, notamment, imposer les mesures suivantes à l'égard des établissements : nommer des observateurs, enquêter, exiger la soumission d'un plan d'action, assumer l'administration provisoire (établissements publics et privés conventionnés), suspendre ou révoquer le permis.
<b>Toute personne</b>
À la suite d'une enquête de la CDPDJ, il peut y avoir poursuite devant le tribunal des droits de la personne qui peut rendre toutes les décisions et ordonnances de procédure et de pratique nécessaires à l'exercice de ses fonctions qui, notamment, ont un lien avec le droit de toute personne âgée ou toute personne handicapée d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Des poursuites pénales ou criminelles peuvent également être engagées. À titre d'exemple, peut être reconnu coupable de négligence criminelle quiconque, soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui (Article 219, Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46.).

<b>Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</b>			<b>P-049</b>
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2021-05-20	Page 22 sur 22
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01		
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		