

# À RETENIR

## Agente à la bienveillance et à la qualité des services de la Résidence :

Mme Hélène Fortin  
514 381.1841 poste 297  
helene.fortin.rbd@ssss.gouv.qc.ca

## Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal :

514 384.2000 poste 3316  
commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Au Québec, **une ligne téléphonique** est disponible afin de soutenir toute personne concernée par le phénomène de la maltraitance

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)  
1 888 489-2287



## POUR UN MILIEU EXEMPT DE VIOLENCE



### Traitement d'une situation de maltraitance



Mars 2024

## Dans le cadre de l'approche milieu de vie ...

Toutes les personnes œuvrant pour l'établissement, c'est-à-dire employés, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles et professionnels sous contrat de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625, ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont engagées, par le fait même, à favoriser et à prôner le mieux-être de la clientèle dans une culture de bienveillance.



*Le bien-être de la clientèle est donc la préoccupation prévalant sur toutes les autres.*

De plus, le renforcement de cet engagement se retrouve dans le code d'éthique dans lequel on reconnaît que :

« Le résident, l'aîné du Centre de jour ou le locataire des Résidences Le 1615 et Le 1625 a le droit d'être protégé contre toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement physique, moral ou psychologique. »

## On y souligne également

### L'ENGAGEMENT DE L'INTERVENANT

« Ne faire aucun reproche ou réprimande lié aux difficultés inhérentes à l'état de la clientèle. L'intervenant témoin d'une agression de toute nature envers le résident a l'obligation d'en informer une personne en autorité. L'intervenant s'interdit toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute indécence à l'endroit de la clientèle. »

### L'ENGAGEMENT DU RÉSIDENT, DE L'AÎNÉ DU CENTRE DE JOUR, DU LOCATAIRE DES RÉSIDENCES LE 1615 ET LE 1625 ET DE SES PROCHES

« Doit faire part à toute personne en responsabilité, de toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement qu'il subit ou dont il est témoin. »

Ces orientations rejoignent tout particulièrement la Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

« Quiconque est témoin d'une situation de maltraitance potentielle ou réelle doit le signaler. L'utilisateur qui vit lui-même de la maltraitance peut porter plainte. »

# LES PRINCIPES

**Afin que la personne puisse exercer ce devoir librement, de manière rigoureuse et responsable, l'organisation s'engage à respecter les principes suivants :**

- ⋮ Aura l'assurance d'une totale confidentialité dans le traitement de son signalement;
- ⋮ Ne fera pas, ni directement ni indirectement, l'objet de représailles et obtiendra le support du gestionnaire concerné ou du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.



Source : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

# LA DÉMARCHE

- 1 Le signalement doit être effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de l'île-de-Montréal dès que possible.
- 2 La personne qui signale est encouragée à informer son gestionnaire pour agir rapidement sur la situation. Le gestionnaire s'assure aussi que le signalement a bien été fait au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- 3 Si le témoin est un usager, celui-ci peut se prévaloir de la politique sur l'examen des plaintes et faire appel au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 4 Le gestionnaire informe l'usager, victime d'une situation de maltraitance de la possibilité de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 5 Dans le cas où la situation de maltraitance porte, à première vue, un préjudice sérieux et grave, le gestionnaire peut prendre une des décisions suivantes immédiatement pour fin d'enquête auprès de la personne présumée maltraitante :
  - ⋮ Suspendre sans délai toute personne œuvrant dans l'établissement;
  - ⋮ Suspendre les droits de visite d'un proche;
  - ⋮ Restreindre ou encadrer les contacts s'il s'agit d'un usager.
- 6 Le gestionnaire qui reçoit le signalement procède avec diligence à la vérification des faits, prend rapidement les mesures qui s'imposent et consigne le tout par écrit sur le formulaire de déclaration d'incident/ accident (AH-223-1).
- 7 Le gestionnaire avise son directeur du signalement et des mesures prises pour corriger la situation.
- 8 Dans le cas où la personne responsable d'une situation de maltraitance est une personne œuvrant pour l'établissement, les renseignements sont consignés à son dossier lorsque l'enquête démontre que le signalement est fondé et les mesures appropriées sont prises (mesures disciplinaires, congédiement, fin de contrat, interdiction de se présenter à l'établissement, etc.). Si la personne présumée responsable est un usager, un membre de la famille, un proche ou un visiteur, des mesures selon la gravité des actes posés et des torts causés seront envisagés.
- 9 La direction générale est tenue au courant de l'évolution de la démarche.
- 10 Un suivi est fait à la personne qui a signalé l'événement.
- 11 Un suivi est aussi fait auprès de l'usager ou son représentant légal pour l'informer des mesures correctives mises en place.