

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



Septembre 2023

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 La personne qui œuvre pour l'établissement, témoin d'une situation de maltraitance ou celle qui reçoit une information provenant d'un usager en avise le plus rapidement possible le gestionnaire concerné.
- 2 Le gestionnaire avise rapidement la direction des services à la clientèle, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, la direction des ressources humaines, alimentaires et buanderie-lingerie et/ou la direction générale, selon le cas.
- 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.