Santé Québec – Saguenay Lac Saint-Jean - Universitaire
Direction des services multidisciplinaires de santé, de services sociaux et de la 1ère ligne (DSMSSS-PL)

OUTIL 1 — PROCESSUS DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE EN DI-TSA
DESTINÉ AUX INTERVENANTS ET AUX GESTIONNAIRES DÉSIGNÉS

Objectifs de la gestion de la situation de maltraitance : Faire cesser la maltraitance en développant une vision globale de la situation, en ciblant les acteurs clés, en effectuant des actions adaptées et en gérant les effets négatifs pour tous. EN TOUT TEMPS, IL EST NÉCESSAIRE DE S'ASSURER DE LA TRANSMISSION DES INFORMATIONS À TOUS LES POINTS DE TRANSITION.

Cet outil ne doit pas être déposé au dossier de l'usager et il ne remplace pas les obligations relatives à la tenue de dossier. Important : Il est STRICTEMENT CONFIDENTIEL.

Informations concernant la personne présumée maltraitée : Nom, prénom de l'usager : _____

Mesure de représentation : ☐ Non ☐ Tutelle privée ☐ Tutelle publique ☐ Mandat homologué Nom, prénom du représentant légal : _____

Étapes	Actions	Délai de Priorisation	Par qui
1. IDENTIFICATION DES SITUATIONS POTENTIELLES DE MALTRAITANCE	**Situer le contexte de la maltraitance et mettre en place les stratégies.** ☐ Effectuer une **analyse préliminaire** de la situation (victime, personne maltraitante, type de maltraitance, indices, etc.). ☐ Assurer la **sécurité et le bien-être physique et psychologique immédiats** de l'usager et de toute autre personne concernée. ☐ **Si c'est un employé** (du CIUSSS ou qui fournit directement des services pour le compte de l'établissement, ex : RI-RTF, ressource d'appui) qui a commis de la maltraitance, l'intervenant désigné contacte son supérieur immédiat. ☐ S'il y a toujours un **danger**[1] rendant impossible la mise en place d'un filet de sécurité efficace, contacter les policiers pour assurer la sécurité.	Dans l'immédiat	Intervenant désigné, gestionnaire en collaboration avec l'équipe

[1] Voir article 74 de la LRSSSS, https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/R-22.1, et s'assurer que la note au dossier respecte les règles concernant la communication de renseignements confidentiels, s'il y a eu levée du secret professionnel ou de la confidentialité. (voir le formulaire REG0119 — Communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide.)

Remplir l'Outil 2 — *Détection des situations de maltraitance*	**Vérifier si la personne est représentée légalement et contacter son tuteur ou mandataire, sauf si c'est la personne maltraitante** : voir le *Registre du Curateur public du Québec* à l'adresse **:** https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/registres-legaux/registre-public-mesures-representation ☐ La personne est représentée et son tuteur/mandataire a été avisé. ☐ La personne est représentée, mais son tuteur/mandataire n'a pas été avisé puisqu'elle est la personne présumée maltraitante. ☐ La personne n'est pas représentée par un tuteur/mandataire.	Dans les heures suivant l'identification	Intervenant désigné et gestionnaire ou membre de l'équipe

Étapes	Interventions	Délai de Priorisation	Par qui
2. SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (PLAINTES/ SIGNALEMENT)	**Important** : Même si la personne n'est pas à signalement obligatoire poursuivre le processus de gestion de la situation de maltraitance **Signaler OBLIGATOIREMENT les clientèles suivantes au *Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)*[2] :** ☐ Prise en charge par une **RI-RTF** ☐ Sous **tutelle** ou **mandat de protection homologué** ☐ Ayant une **évaluation médicale confirmant l'inaptitude** à prendre soin d'elle-même ou à gérer ses biens qui ne bénéficie pas encore d'une mesure de représentation ☐ Résident en **RPA**, en situation de vulnérabilité ☐ **S'assurer que le signalement a été effectué par courriel ou en utilisant le formulaire** — Date : _____ ☐ Coordonnées du *Commissariat aux plaintes et à la qualité des services* : Courriel : plaintesciusss02@ssss.gouv.qc.ca ☐ Lien du formulaire de signalement au CPQS : XXXXXXX ☐ **S'assurer que le signalement contient les informations suivantes** : ✓ Particularités de la personne maltraitée. Exemple : diagnostics, déficience physique, hébergement récent, problème de santé aiguë. ✓ Interventions réalisées auprès de la personne présumée maltraitante et maltraitée pour faire cesser la situation de maltraitance. ✓ Mesures à mettre en place à la suite des observations et les évaluations à venir. ✓ Autres actions ou mesures mises en place afin de faire cesser la maltraitance. Rappel : Le **CONSENTEMENT** de la personne maltraitée à signalement obligatoire n'est pas requis, mais est recommandé.	Signaler la situation sans délai	Employé ayant détecté la situation de maltraitance

[2] Un CPQS ou intervenant désigné visé à l'article 17 doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. (Article 22.1 de L-6.3) Voir Standard — *Tenue de dossier en contexte de maltraitance.*

	Déclarer l'incident ou l'accident à la gestion des risques, si la situation se produit dans le contexte de la prestation de soins et services. (En cas de doute, consultez la gestion des risques) ☐ Le témoin et le gestionnaire ont rempli leur partie du rapport. ☐ Le rapport *Déclaration d'incident ou d'accident (AH-223)* a été envoyé. gestion.risques.ciusss02@ssss.gouv.qc.ca, https://sisss.rtss.qc.ca/SISSS/pilotage.udata	Le plus rapidement possible après avoir assuré la sécurité	Témoin de la situation et gestionnaire
	Informer la certification (DQEPE) lorsque la situation de maltraitance implique la ressource (RI, RTF, RPA), ex : négligence, non-signalement, non prise responsable de la situation, etc. ☐ Le gestionnaire a contacté la certification concernée.	Dès que possible	Gestionnaire
Étapes	**Interventions**	**Délai de Priorisation**	**Par qui**
2. SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (PLAINTES/SIGNALEMENT) (Suite…)	**Signaler au Curateur public du Québec la situation lorsque le mandataire/tuteur est inadéquat, en plus du signalement obligatoire au CPQS** ☐ Le signalement ne s'applique pas. ☐ Le signalement a été fait au Curateur public puisque la personne présumée maltraitante est le mandataire ou le tuteur privé. ☐ Le signalement a été fait au Curateur public puisque le mandataire ou le tuteur privé n'agit pas dans l'intérêt de la personne qu'elle représente. Téléphone : 1 844 532-8728	Après la vérification des faits, si la personne est représentée	Intervenant au dossier/pivot
	Informer la personne et ses proches de leurs droits ☐ La personne et ses proches ont été informés de la possibilité de signaler la situation de maltraitance au CPQS et qu'ils peuvent aussi porter plainte s'ils sont insatisfaits de la façon de gérer la situation par le CIUSSS. ☐ **S'il s'agit d'actes criminels** (Ex. : Vol, fraude, voie de fait, agression sexuelle, etc.), informer la personne et ses proches qu'elles peuvent porter plainte aux policiers pour qu'il y ait une enquête policière. Important : La personne pouvant porter plainte aux policiers est la personne elle-même ou son représentant légal et **non l'établissement** au nom de la personne. Il arrive que l'établissement prenne la décision de faire une dénonciation policière, mais cette démarche est réalisée à la suite d'un processus de concertation.	En cours de processus, selon la situation	Intervenant au dossier/pivot

3. VÉRIFICATION DES FAITS	**Coordonner la vérification des faits —** Personne ciblée : _____ **Maltraitance commise par un proche ou un membre de la famille** ☐ Cibler la personne formée en maltraitance qui est la mieux placée pour effectuer la vérification des faits en fonction de qui est la personne maltraitante. ☐ Choisir un intervenant qui connaît déjà la personne maltraitée et qui a un lien de confiance, ayant la possibilité d'obtenir du soutien de l'équipe, connaissant les ressources disponibles. **Maltraitance commise par un employé du CIUSSS, l'employé ou l'exploitant de la ressource ou un employé d'un autre service** ☐ Employé du CIUSSS : C'est le gestionnaire qui procède à la vérification des faits en collaboration avec la coordination clinique. ☐ Employé ou l'exploitant de la ressource (RI-RTF, RAC et RPA) : le gestionnaire procède à la vérification des faits en collaboration avec un professionnel (RUV, SAC, psychoéducateur, coordonnateur clinique). ☐ Employé d'une autre ressource (Organisme communautaire, milieu scolaire, etc.) : le gestionnaire fait le lien avec le responsable de la ressource. **S'assurer que l'intervenant en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire effectue les actions suivantes :** ☐ Débuter la vérification des faits dès qu'une situation potentielle de maltraitance est identifiée et poursuivre cette étape tout au long de la gestion de la situation de maltraitance, si nécessaire. ☐ Recueillir des données pertinentes et consulter plusieurs sources d'information ; personne maltraitée, employés, proches, dossier de l'usager, relevé de compte, recherche si casier judiciaire. **Il est important de rencontrer la personne maltraitante en dernier.** **Conclusion de la vérification des faits à déterminer en équipe interdisciplinaire** ☐ Les faits confirment la situation de maltraitance ; poursuivre le processus de gestion de maltraitance et passer à l'étape suivante. ☐ Les faits sont insuffisants pour confirmer la situation de maltraitance ; poursuivre la vérification des faits. ☐ Les faits ne confirment pas la situation de maltraitance ; fin du processus de gestion de la situation de maltraitance.	Dès l'identification, jusqu'à confirmation ou non de la maltraitance	À déterminer selon le type de maltraitance et qui est la personne présumée maltraitante
4. ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS	**Coordonner l'évaluation des besoins et des capacités —** Personnes ciblées : _____ **S'assurer que l'intervenant en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire effectue les actions suivantes :** ☐ Obtenir le consentement de la personne maltraitée ou son représentant légal afin d'évaluer ses besoins et ses capacités visant à recevoir le soutien requis dans sa situation. ☐ Planifier et prioriser les interventions visant à mettre fin à la situation de maltraitance, d'une manière respectueuse des capacités, des préférences et des valeurs de la personne. **Voir l'outil 3 — Actions en fonction du lien avec la personne maltraitante** ☐ Noter l'information au dossier en respectant les normes de pratique.	En continu	À déterminer selon le type de maltraitance et qui est la personne présumée maltraitante
	Consulter pour obtenir du soutien des partenaires internes et externes ☐ **Consulter le BPMV** avec l'intervenant ou le gestionnaire désigné lors de situations complexes (maltraitance, mesures de représentation, etc.) ☐ **Contacter l'intervenant désigné pour déclencher un *Processus d'intervention concerté* (PIC), lorsque la situation nécessite une concertation** avec les partenaires externes (intervenants désignés des autres organisations, signataires de l'entente-cadre) : Policiers, Commission de la protection des droits de la personne et de la jeunesse, CAVAC, Autorité des marchés financiers, Curateur public du Québec, département des poursuites criminelles et pénales.	Au besoin	Intervenant et gestionnaire désigné

5. ACTIONS ET SUIVI DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE **Voir l'Outil 3 : *À qui transmettre l'information ?***	**Assurer la coordination du déploiement de toutes les actions et des suivis avec les instances internes et externes impliquées.** ☐ S'assurer que les actions sont cohérentes avec le type de maltraitance, le lien avec la personne maltraitante (proche, employé, autre usager), les conséquences pour l'usager, l'historique de maltraitance pour les personnes impliquées, s'il s'agit d'un incident unique ou non et de la maltraitance Intentionnelle ou non. ☐ S'assurer que le plan d'intervention (PI), interdisciplinaire (PII), services individualisés (PSI) ou le plan thérapeutique infirmier (PTI), a été révisé afin de : • Gérer ou de mettre fin à la situation de maltraitance ; • Diminuer le niveau de risque afin que la maltraitance ne se reproduise pas ; • Diminuer les conséquences pour la personne maltraitée.	Jusqu'à ce que la maltraitance cesse	Équipe interdisciplinaire et le gestionnaire
	Consulter les instances suivantes en fonction de la situation ☐ Enjeux légaux : Affaires juridiques, 02.ciusss.siege.social.affaires.juridique@ssss.gouv.qc.ca ☐ Enjeux éthiques : Comité d'éthique, envoyez une demande de service par le guichet unique en écrivant un courriel au ethique.ciusss02@ssss.gouv.qc.ca ☐ Risques médiatiques :02.ciusss.medias@ssss.gouv.qc.ca .qc.ca	Au besoin	Gestionnaire
	Évaluer les besoins de formation, sensibilisation sur la maltraitance autre que les formations obligatoires disponibles sur l'ENA ☐ Des besoins de formation ont émergé en lien avec la situation. Contacter le BPMV afin d'obtenir du soutien pour cibler de la formation ou de la sensibilisation en fonction du besoin. **Coordonnées du BPMV** 02.ciusss.bpmv@ssss.gouv.qc.ca	Au besoin	Gestionnaire

Sources : CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, PO-PS-SMult.033, décembre 2018, gouvernement du Québec, *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027 — reconnaître et agir ensemble*, 12 juin 2022, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale et ligne aide Abus Aînés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l 'Île-de-Montréal ; chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Université de Sherbrooke ; ministère de la Santé et des Services sociaux, secrétariat aux Aînés, gouvernement du Québec. Ministère de la Santé et des Services sociaux, Formation continue partagée, CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne aînée.