OUTIL 1 – PROCESSUS DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

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. Ce document est rempli par le gestionnaire lors de chacune des étapes du processus. **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**. Si la situation est complexe et litigieuse, il est préférable de remplir **l'Outil 5 –** ***Suivi du processus de gestion d'une situation de maltraitance présumée.***

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

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 **Remplir l'Outil 2 -** ***Détection des situations 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** qui a commis de la maltraitance, contacter le partenaire en ressources humaines (PRH).	Dans l'immédiat	Gestionnaire en collaboration avec son équipe
	Déterminer s'il y a un risque sérieux de blessures graves et une urgence d'agir[1] ☐ Non et les stratégies pour faire cesser la maltraitance dans l'immédiat sont suffisamment efficaces pour réduire le risque. ☐ Oui, il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui inspire un sentiment d'urgence. ☐ La situation nécessite le soutien des policiers, parce que les moyens mis en place par l'établissement ne permettent pas d'assurer la sécurité. ☐ D'autres partenaires sont sollicités pour assurer la sécurité : précisez : _____ Remplir le formulaire *REG0119 – Communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide*.		Gestionnaire ou professionnel membre d'un ordre
	Vérifier si la personne est représentée légalement et contacter son tuteur ou mandataire, le cas échéant : Pour savoir si la personne est représentée, 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	Gestionnaire ou professionnel membre d'un ordre ou tout prestataire de services

[1] Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours en vue **de prévenir un acte de violence, dont un suicide**, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. (Article 19.0.1 de la LSSSS)

ÉTAPES	INTERVENTIONS	DÉLAI DE PRIORISATION	PAR QUI
2. SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (PLAINTES/ SIGNALEMENT) **Voir l'Outil 3 *: À qui transmettre l'information?***	**Signaler OBLIGATOIREMENT la situation au *Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)*[2] pour les clientèles suivantes :** ☐ Hébergée en **CHSLD** ☐ Pris en charge par une **RI-RTF** ☐ Sous **tutelle** ou **mandat de protection homologué** ☐ Dont l'**inaptitude** à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été **constatée par une évaluation médicale**, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ☐ Résident en **RPA**, en **situation de vulnérabilité**[3] ☐ Un message ou un courriel a été laissé sur la boîte du CPQS – Date : _____ Coordonnées du *Commissariat aux plaintes et à la qualité des services* : Téléphone : 418 541-7026, Courriel : plaintesciusss02@ssss.gouv.qc.ca 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
	Déclarer l'incident ou l'accident à 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/chef d'unité/AIC (sa partie) et infirmière
	Signaler au Curateur public du Québec la situation lorsque le mandataire/tuteur est inadéquat, en plus du signalement obligatoire au CPQS Téléphone : 1 844 532-8728 ☐ 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.	Après la vérification des faits, si la personne est représentée	Employé identifié par le gestionnaire responsable ou chef d'unité
	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, voix de fait, agression sexuelle, etc.), informer la personne et sa famille qu'elles peuvent porter plainte aux policiers pour qu'il y ait une enquête policière. Rappel : Cette démarche se fait en contexte d'intervention clinique, elle n'est pas systématique. 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.	En cours de processus, selon la situation	Employé identifié par le gestionnaire responsable ou chef d'unité

[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*.

[3] Définition de personne en 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, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

ÉTAPES	INTERVENTIONS	DÉLAI DE PRIORISATION	PAR QUI
3. VÉRIFICATION DES FAITS	**Coordonner la vérification des faits -** Personnes ciblée : _____ ☐ 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. Idéalement 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. Si la personne maltraitante est inconnue ou si c'est un employé : C'est le gestionnaire qui procède qui effectue la vérification des faits. **S'assurer que l'intervenant en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire effectuent 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.** ☐ **Déterminer en équipe interdisciplinaire s'il y a confirmation de la présence d'une situation de maltraitance ou non.**	Dès l'identification, jusqu'à confirmation ou non de maltraitance	Gestionnaire, AIC, infirmière, PAB, médecin, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social, etc.
4. ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS	**Coordonner l'évaluation des besoins et des capacités -** Personnes ciblée : _____ **S'assurer que l'intervenant en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire effectuent les actions suivantes:** ☐ Obtenir le consentement de la personne maltraitée 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 4 -** ***Actions en fonction du lien avec la personne maltraitante*** ☐ Noter l'information au dossier en respectant les normes de pratique.	Si la maltraitance est confirmée, en continu	Gestionnaire, médecin, travailleur social, infirmière, ergothérapeute, etc.
5. ACTIONS ET SUIVI DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE	**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. ☐ Vérifier que le plan d'intervention (PI) interdisciplinaire (PII) 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	Gestionnaire, équipe interdisciplinaire

ÉTAPES	INTERVENTIONS	DÉLAI DE PRIORISATION	PAR QUI
5. ACTIONS ET SUIVI DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE (suite…) **Voir l'Outil 3 :** ***À qui transmettre l'information?***	**Consulter pour obtenir du soutien des partenaires internes ou externes** ☐ Consulter l'intervenant désigné en maltraitance pour obtenir du soutien clinique. ☐ Collaborer avec l'intervenant désigné au déclenchement d'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. ☐ Consulter le BPMV lors de situations complexes (consentement aux soins, mesures de représentation, etc.)	Au besoin	Gestionnaire ou intervenants
	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, envoyer 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	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.

Novembre 2024