

## Aide-mémoire

Repérage et signalement de situation de maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité

« Un 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 » [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (RLRQ, chapitre L-6.3, article 2, paragraphe 3).

### Définition d'une personne majeure 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 » [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#) (RLRQ, chapitre L-6.3, article 2, paragraphe 4).

1. Repérage : Action d'être attentif aux indices de maltraitance <b>afin de les identifier</b>		
Pourquoi?	Qui?	Comment?
<p>Intervenir le plus rapidement possible afin de limiter les conséquences néfastes car :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La maltraitance est rarement le motif de consultation en lien avec le soin et service reçu</li> <li>La maltraitance est souvent cachée</li> <li>Parfois la personne maltraitée ne sait pas qu'elle est dans une situation de maltraitance</li> <li>La dénonciation peut représenter un défi pour la personne maltraitée (ex : sentiment de honte, crainte de représailles, sentiment de culpabilité, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne contribuant à la mission de l'Institut doit en tout temps être attentive aux indices de maltraitance</li> <li>La personne qui repère n'est pas nécessairement la personne qui poursuit l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les facteurs de vulnérabilité</li> <li>Identifier les facteurs de risque chez la personne et dans son environnement</li> <li>Identifier les facteurs de protection</li> </ul> <p>Consulter le document <b>Outil de repérage (indices) des situations de maltraitance envers les personnes aînées</b> <a href="https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-47F.pdf">https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-47F.pdf</a></p> <p>Ne pas rester seul, consulter les instances disponibles</p>

Consulter l'outil logigramme des mesures d'actions possibles face à une situation de maltraitance dans la politique DG-041

À tout moment du processus de gestion d'une situation de maltraitance, il est possible de recourir au Processus d'intervention concerté (PIC) si les critères pour le déclenchement sont atteints.

<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/processus-d-intervention-concertes/>

Adapté de : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-De-Montréal-Direction des services multidisciplinaires - Volet pratiques professionnelles, février 2022

## 2. Signalement : Transmettre les informations relatives à la situation de maltraitance potentielle ou avérée au bureau du CPQS

Courriel : [jucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca) Téléphone : 418 656-4945 ou sans frais : 1 866 656-8711 poste : 4945 Télécopieur : 418 656-4812

N.B. Pour une personne qui n'est pas connue de l'établissement, le CPQS redirigera l'information au bon endroit. En dehors des heures de bureau, laisser un message détaillé précisant la nature de la situation ainsi que vos coordonnées afin de permettre un retour d'appel.

<b>Assentiment recherché, si le contexte et le degré d'urgence le permettent, mais non requis</b>		<b>Consentement recherché, si le contexte et le degré d'urgence le permettent, mais non requis</b>
Signalement obligatoire	Mesure lors de risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques ou psychologiques	Signalement volontaire
<p><b>L'obligation de signaler s'adresse à :</b></p> <p>Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance</p> <p><b>Les clientèles ciblées par le signalement obligatoire sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée</li> <li>• Toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué</li> <li>• Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire (RI) ou par une ressource de type familial (RTF)</li> <li>• Toute personne majeure 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, nonobstant le lieu de résidence de la personne</li> <li>• Toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés (RPA)</li> </ul>	<p>Conformément à l'article 60.4 du <a href="#">Code des professions</a> et à l'article 19.0.1 de la <a href="#">LSSSS</a> il est possible de lever le secret professionnel ou la confidentialité lorsque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques ou psychologiques menace une personne ou un groupe de personne identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence</li> </ul> <p>L'intervenant communique avec la personne ou l'instance la plus susceptible de porter secours à la personne en danger dans l'immédiat. Un signalement au bureau du CPQS pourrait se faire dans un deuxième temps lorsque requis.</p>	<p>Il est possible de faire un signalement selon le jugement clinique lorsque l'utilisateur ne répond pas aux critères de clientèle ciblée par le signalement obligatoire. Le jugement clinique s'appuie sur l'analyse de quel besoin prime entre celui de protéger la personne ou celui du respect de son autodétermination</p> <p><b>Exemples de signalement volontaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur consent de façon libre et éclairée au signalement</li> <li>• L'aptitude de l'utilisateur est remise en question et le niveau d'appréciation du risque de dangerosité et de l'urgence de la situation sont préoccupants</li> <li>• La personne habilitée à donner un consentement substitué est la personne maltraitante</li> </ul>

Adapté de : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-De-Montréal-Direction des services multidisciplinaires - Volet pratiques professionnelles, février 2022