DÉCLARATION DE SITUATIONS DE MALTRAITANCE : LE SIGNALEMENT ET LA PLAINTE

Le signalement est le fait pour une personne (ex. : un témoin, une personne oeuvrant pour l'établissement, un bénévole ou un proche) de déclarer un cas de maltraitance subi par une autre personne.

La plainte est déposée par l'usager maltraité lui-même ou par son représentant.



POUR EN SAVOIR PLUS

*cisss*desiles.com/2024/01/12/signaler-une-situation-de-maltraitance/

LA MALTRAITANCE PARLONS-EN ET AGISSONS

Que dois-je faire si je vis de la maltraitance ou que j'en suis témoin?

Il est très important d'en parler et de signaler ces situations en communiquant avec l'une ou l'autre de ces ressources :

> L'intervenant de la personne si celle-ci reçoit des services du CISSS des Îles

> Le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) du CISSS des Îles: 418 986-2572

> La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) : 1 888 489-2287

> Une personne de confiance qui peut vous accompagner dans votre démarche

> Les comités des usagers et de résidents : 418 986-2121 #8515

> En cas de situation urgente : 911

> Le Service aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Îles pour le dépôt d'une plainte :

418 986-2121, poste 8501

Pour plus d'information : cisssdesiles.com/mecanisme-plaintes/

DQEPE – Avril 2025

Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

Québec

Ici, LA MALTRAITANCE, C'EST NON

- **On me parle brusquement ou de façon inappropriée**
- **On m'isole, on m'exclut**
- **On ne respecte pas mes droits**
- **On utilise mon argent ou mes biens contre mon gré ou mes intérêts**
- **J'ai constaté des transactions inhabituelles dans le compte bancaire de mon proche**
- **J'ai été témoin de gestes inappropriés envers une personne vulnérable**

Québec

NOUS DISONS NON À LA MALTRAITANCE

La maltraitance se définit comme suit : « 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 »1.

Une personne en situation de vulnérabilité se définit ainsi : « 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 »2.



LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE

Psychologique : manipuler, humilier, insulter, menacer, ignorer socialement, exercer du chantage affectif, etc.

Physique : bousculer, frapper, alimenter de force, refuser de prêter assistance, administrer de manière inadéquate de la médication, etc.

Sexuelle : faire des blagues à connotation sexuelle, priver la personne d'intimité, avoir des attitudes, des gestes ou tenir des propos suggestifs, etc.

Matérielle ou financière : réaliser des transactions bancaires sans consentement, ignorer la capacité à bien comprendre sa situation financière, mettre de la pression pour modifier un testament, etc.

Organisationnelle : toute situation à risque qui est créée ou tolérée par les organisations responsables d'offrir soins ou services aux personnes aînées, par exemple, avoir du personnel mal formé, offrir des soins et services inadaptés aux besoins, ignorer les goûts et demandes, laisser l'état de santé se détériorer, etc.

Âgisme : infantiliser, mépriser, montrer de l'indifférence, tenir des propos âgistes, etc.

Violation des droits : imposer un traitement médical, omettre d'informer la personne sur ses droits, lui refuser le droit de choisir, etc.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Îles souscrit au bien-être des personnes aînées et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

En ce sens, le CISSS des Îles doit prévenir et intervenir dans les situations de maltraitance. Le CISSS répond à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Une politique et une procédure ont été mises en place et s'appliquent à l'ensemble des usagers et des résidents recevant des soins et des services dans une installation du CISSS des Îles ou à domicile, incluant les résidences privées aînés (RPA), les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF).

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

[1] (2022, c. 6, a.1 art. 2 (3°).

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

[2] (2022, c. 6, a.1 art. 2 (4°).