

Comment intervenir?

**Que vous croyez ou êtes victime
ou témoin
d'un acte de maltraitance envers un
résident du CHSLD**

SIGNALEZ /DÉNONCEZ AUPRÈS

du Commissaire local aux plaintes et à la qualité
du CISSS DE LANAUDIÈRE (CISSS-LAN) SANS
DÉLAI

- ♦ Téléphone : 450 759-5333, poste 402133
Sans frais : 1 800 229-1152, poste 402133
- ♦ Télécopieur : 450 756-0598
- ♦ plaintes.ciessler@ssss.gouv.qc.ca

De plus, vous pouvez contacter la directrice des soins
et du milieu de vie 450-471-5877 poste 375
suzie.tremblay.reg14@ssss.gouv.qc.ca ou tout
autre gestionnaire si vous souhaitez obtenir du soutien
dans la démarche de signalement et de dénonciation.
Des actions seront aussitôt mises en place afin que

**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'un résident du chsld est victime de maltraitance
DOIT SIGNALER SANS DÉLAI.**

Que vous croyez ou êtes victime ou témoin d'un
acte de maltraitance et que la personne maltraitée
aîné ou un adulte vulnérable ne reçoit pas les
service, du réseau de la santé, vous devez com-

muniquer auprès de : **LAMAA**
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
514-489-2287
1-888-489-2287
<https://www.aideabusaines.ca>

Si la maltraitance **est de nature criminelle, ou il y a urgence d'agir rapidement, le service de Police** doit être
contacté :

Service de police Terrebonne/Sainte-
Anne-des-plainte/Bois-des-Filion
Tél. : 450 471- 4121 ou composez 911



**Journée internationale
de sensibilisation pour contrer
les abus envers les aînés**

Vous avez des questions :
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)
514-489-2287
1-888-489-2287

<https://lignemaltraitance.ca/frhttps://www.aideabusaines.ca>
**est aussi disponible, afin de soutenir toute per-
sonne concernée par le phénomène de la
maltraitance.**

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Le CHSLD a mis en place depuis plusieurs années une
charte de vie qui définit les besoins et obligations des rési-
dents ainsi que des intervenants de l'organisation.
De plus, une politique sur la lutte contre la maltraitance en-
vers les aînés et les adultes vulnérables est en
vigueur dans l'établissement
N'hésitez pas à la consulter sur le site Internet de l'établis-
sement, version intégrale papier à l'accueil ou sur les postes
information politique DG-POL-008

CHSLD de la Côte Boisée
4300, rue Angora
Terrebonne (Québec) J6X 4P1
450 471-5877
www.chsldcoteboisee.org



**Lutte contre la maltraitance
envers les aînés et toute
autre personne majeure en
situation de vulnérabilité au
CHSLD de la Côte Boisée**



**À L'ATTENTION DES RÉSIDENTS, USAGERS,
PROCHES, MEMBRES DU PERSONNEL ET
DIRECTION, BÉNÉVOLES, STAGIAIRES ET
VSITEURS** (REV. JUILLET 2024)

Qu'est-ce que la maltraitance?

La définition de la maltraitance reconnue par le gouvernement du Québec est la suivante :

« Un geste singulier ou répétitif ou 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 » (L-6.3, art. 2, al. 3 de la loi visant à contrer la maltraitance « »

Les résidents /usagers réagissent, la plupart du temps, aux conduites inacceptables par la peur, la crainte et le silence.

Ils se sentent coupables à cause de leur état de dépendance envers les soignants, ils ont peur de perdre les seuls liens affectifs qui leur restent, ils ont peur des représailles et souvent ils ignorent les possibilités d'aide et de recours.

Le CHSLD veut s'assurer que chaque personne impliquée dans les soins et services le soit dans un contexte d'une relation basée sur

LE RESPECT ET LA SÉCURITÉ

Les gestes de maltraitance sont des actes inadmissibles de pouvoir qui doivent être réprouvés et dénoncés.

À SAVOIR : Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Les types de maltraitance et exemples de maltraitance

Maltraitance physique: Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

- ♦ **Violence:** Bousculade, rudolement, coup, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, etc.
- ♦ **Négligence:** Privation des conditions de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, à l'hygiène ou à la médication, etc.
- ♦ **Indices:** Ecchymoses, blessures, contention, etc.

Maltraitance sexuelle : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle.

- ♦ **Violence:** Blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions, etc.
- ♦ **Négligence:** Privation d'intimité, empêcher l'ainé d'exprimer sa sexualité, etc.
- ♦ **Indices:** Infections, plaies génitales, méfiance, angoisse lors des soins, désinhibition sexuelle, etc.

Maltraitance psychologique : Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique

- ♦ **Violence :** Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales
- ♦ **Négligence :** Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.
- ♦ **Indices:** Peur, anxiété, dépression, hésitation à parler ouvertement, méfiance, déclin rapide des capacités cognitives, etc.

Maltraitance matérielle ou financière: Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

- ♦ **Violence:** Pression à modifier un testament, transactions bancaires sans consentement, usurpation d'identité, etc.
- ♦ **Négligence:** ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne, ne pas s'interroger sur ses aptitudes, etc.
- ♦ **Indices:** Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets, manque d'argent, etc.

Suite des types de maltraitance et exemples

Maltraitance organisationnelle: Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées.

- ♦ **Violence:** Pratiques qui excluent les personnes âgées des prises de décisions, etc.
- ♦ **Négligence:** Offre de soins inadaptée aux besoins, procédure administrative complexe, personnel non mobilisé, formation inadéquate du personnel, etc.
- ♦ **Indices:** Prestation des soins selon un horaire rigide, etc.

Violation des droits de la personne: Toutes atteintes aux droits et aux libertés individuels et sociaux

- ♦ **Violence:** Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des décisions, d'exprimer sa spiritualité, etc.
- ♦ **Négligence:** Non-information sur ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.
- ♦ **Indices:** Entrave à la participation de la personne âgée dans ses décisions, réponses données par un proche aux questions destinées à la personne âgée, etc.

Âgisme: Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

- ♦ **Violence:** Imposition de restrictions sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.
- ♦ **Négligence:** Indifférence à l'égard des pratiques ou propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc.
- ♦ **Indices:** Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

La sécurité de nos résidents et usagers nous tient à cœur, adoptons un comportement respectueux