



FICHE QUALITÉ

Lutter contre la maltraitance c'est aussi cultiver la bienveillance

La [Loi](#) visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité prévoit des mesures visant à contrer la maltraitance notamment :

- Adopter une **politique** et une **procédure** de gestion des situations de maltraitance;
- Promouvoir une **culture de bienveillance**;
- Actualiser le **processus d'intervention concerté**, si applicable;
- Effectuer tous les **signalements obligatoires** de maltraitance auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Ces situations sont celles où la personne majeure :
 - Est sous tutelle ou sous un mandat homologué;
 - A une inaptitude confirmée par une évaluation médicale;
 - Réside en CHSLD;
 - Réside en ressource intermédiaire ou ressource de type familiale (RI-RTF);
 - Est en situation de vulnérabilité et vit dans une résidence privée pour aîné (RPA).



Le CISSS des Laurentides a mis en place, en 2023, une structure de soutien au repérage et à la gestion d'une situation de maltraitance en nommant des intervenants désignés (soutien clinique) et de représentants désignés (gestionnaires) dans chacune des directions (référence bottin [maltraitance](#)). Ces derniers ont complété les formations obligatoires qui s'appliquent et sont soutenus dans leur rôle par l'équipe de coordination régionale de maltraitance. Des [formations](#) sont également obligatoires pour l'ensemble du personnel.

Une page [intranet](#) et une page [Internet](#) sont mises à la disposition des employés, des partenaires et des usagers/proches. Voici un aperçu de ce que l'on y retrouve :

- Politique et procédure;
- Trajectoire de signalement des situations de maltraitance;
- Aide-mémoire de gestion d'une situation de maltraitance;
- Documents de référence et de communication.

L'affichage de la politique dans nos installations **est obligatoire**. Celle-ci est disponible par le biais d'un code QR apposé sur l'[affiche](#).



La lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance relèvent de la responsabilité de tous !

Pour joindre l'équipe de coordination maltraitance : maltraitance.cissslau@ssss.gouv.qc.ca