

## Comment intervenir ?

### VOUS AVEZ L'OBLIGATION DE DÉNONCER

En accord avec sa mission et ses valeurs, CHSLD Age3 ne tolère aucune forme de maltraitance envers les résidents et prendra toutes les mesures nécessaires pour que les droits des résidents soient respectés.

Que vous soyez victime ou témoin d'un acte de maltraitance ou si vous avez des raisons de croire qu'un résident est victime de comportements inacceptables de la part d'un employé, d'un groupe d'employés, ou de la part de familles ou de visiteurs vous devez immédiatement intervenir en communiquant avec votre supérieur, le directeur général ou le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



Depuis le 7 mars 2018, le Gouvernement du Québec permet l'utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD.

Pour connaître l'ensemble des mesures prévues au règlement, veuillez consulter le site Web suivant: [maltraitanceaines.gouv.qc.ca](http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca)

Les coordonnées de la personne chargée de fournir le soutien nécessaire aux résidents de CHSLD Age3 ou à leur représentant :

**Madame Line Mercier, Directrice générale**  
au 450 687-7714 poste 2228

## Coordonnées

### Pour le CHSLD St-Jude

Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval  
CLSC et centre de services ambulatoires Chomedey  
800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301  
Laval (Québec) H7V 3Y4  
Téléphone : 450 668-1010, poste 23628  
Courriel : [plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca)

### Pour le CHSLD Saint-Vincent-Marie

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
Hôpital Fleury  
2180, rue Fleury Est, 5e étage Montréal (Québec) H2B 1K3  
Téléphone : 514-384-2000, poste 3316  
Télécopieur : 514-383-5064  
Courriel : [commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Un milieu de vie exempt de maltraitance repose sur la responsabilité individuelle et collective.

CHSLD Age3 vous réfère à sa politique et procédure pour prévenir et contrer la maltraitance à l'endroit des résidents « DG-016 ».  
Personne responsable de la politique et procédure:  
Line Mercier, Directrice générale  
450 687-7714 poste 2228

### CHSLD Age3

4410, boul. Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7T 1C3  
Téléphone : 450 687-7714  
Télécopieur : 450 682-0330  
[info@age-3.com](mailto:info@age-3.com)

CHSLD  
age<sup>3</sup>  
...3

## La maltraitance à l'endroit des résidents



À L'ATTENTION DES RÉSIDENTS, PROCHES  
ET MEMBRES DU PERSONNEL

## Qu'est-ce que la maltraitance ?

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

Il y a maltraitance quand un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ».  
*(Loi 115, Article 2, paragraphe3)*

CHSLD Age3 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.

*La sécurité et le respect des droits des résidents nous tiennent à cœur.  
Soyons bienveillants !*



Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus envers les aînés

## Les types de maltraitance

### Maltraitance physique ou verbale

### Maltraitance sexuelle

### Maltraitance psychologique

### Maltraitance matérielle ou financière

### Violation des droits de la personne

### Négligence

## Exemples de maltraitance

- Agression physique : frapper, bousculer, brûler.
- Administration de médicaments de façon inappropriée.
- Utilisation inappropriée des mesures de contrôle (contentions).
- Brusquerie ex.: serrer les bras, « peux-tu te calmer ».

- Attouchement, propos ou attitudes suggestives.
- Relations sexuelles imposées, viol, privation d'intimité.

- Isolement social, limitation à s'exprimer librement, réprimandes, paroles blessantes et agressives, jurons, harcèlement, chantage, intimidation, infantilisation, humiliation, privation de sorties ou de visites.
- Interdiction de conserver ses effets personnels.

- Pressions faites auprès de la personne aînée pour qu'elle signe des documents.
- Coût excessif pour des services rendus.
- Privation matérielle.
- Détournement de fonds, vol ou mauvaise gestion des biens.

- Interdiction de consulter, de recevoir qui elle veut.
- Ingérence dans la gestion des biens et ses ressources financières alors que la personne aînée est apte.
- Privation du droit de la personne aînée de consentir aux soins ou de les refuser.
- Non-respect de l'autonomie de la personne aînée, de son intimité et de sa dignité.

- Abus d'autorité, manque de personnalisation dans les soins, manque d'adaptation de l'établissement à la personne aînée, manque de ressources, délai d'attente, manque de formation du personnel.

AINSI QUE TOUT CE QUI VA À L'ENCONTRE DE LA CHARTE DE VIE DE CHSLD AGE3