



# **Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services : un acteur vigilant dans la lutte contre la maltraitance**

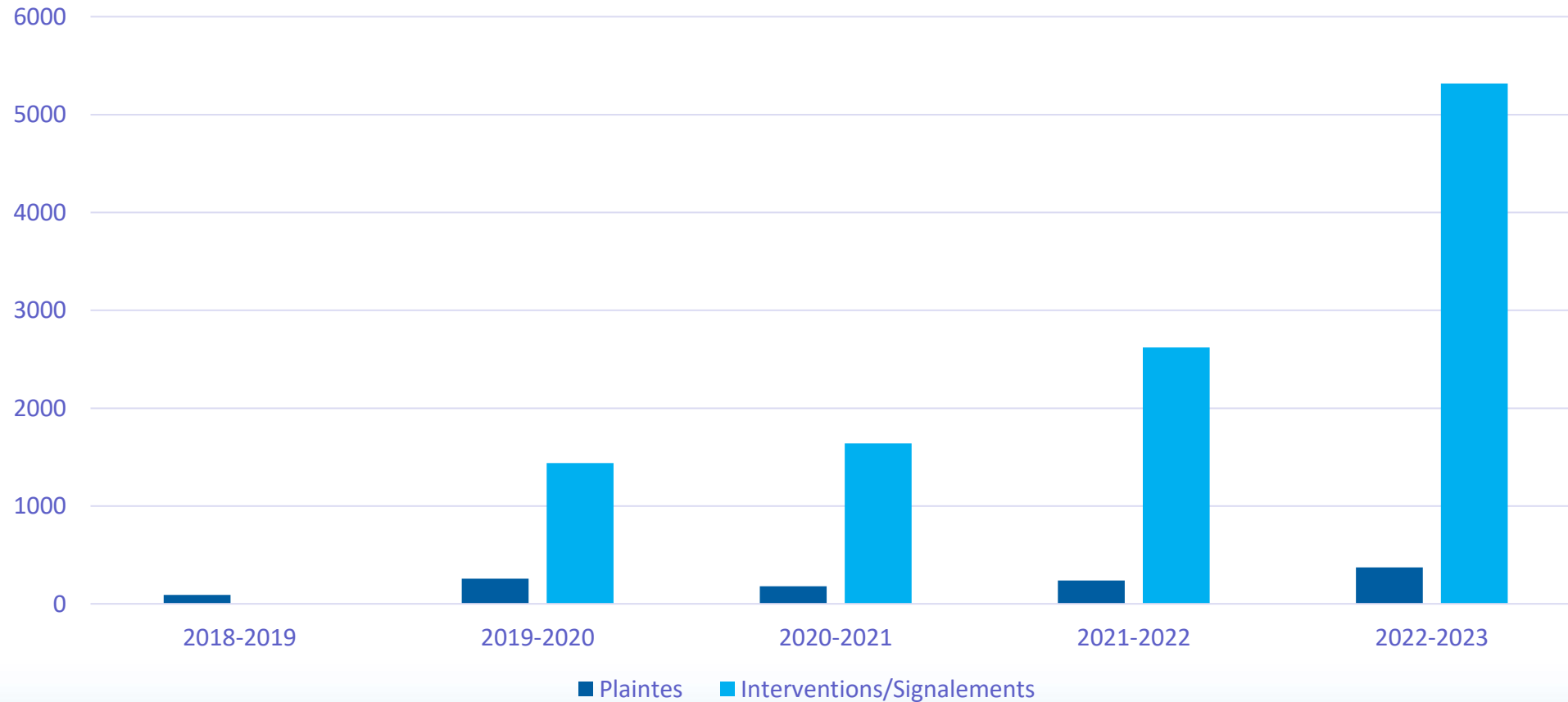
*Journées des partenaires pour contrer la maltraitance  
envers les personnes âgées 2023*

14 novembre 2023

# Effets de la loi : une hausse des signalements aux commissaires



Nombre de plaintes et de signalements depuis 2017





## Mise en contexte

Loi sur les services de santé et les services sociaux



**86 %** des dossiers traités par les CPQS (art. 33 - 2° alinéa paragraphes 1 à 10)

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

**14 %** des dossiers traités par les CPQS (article 33. - 3° alinéa)

## Ce que dit la LSSSS...

Troisième alinéa de l'article 33 :

 « Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci. » 

# Signalements de cas présumés de maltraitance



## Le commissaire, un chef d'orchestre

- Ne joue pas d'un instrument;
- S'assure que les musiciens sont en action / jouent la bonne note;
- Vérifie la mise en place et le suivi des actions des musiciens;
- A un pouvoir de recommandation.

# Rôle du CPQS dans la lutte contre la maltraitance

Le CPQS est un des nombreux acteurs dans la lutte contre la maltraitance :

- Porte d'entrée du RSSS;
- Vise l'amélioration de la qualité des services et l'amélioration de la satisfaction des usagers;
- Approche sans blâme et non punitive dans la majorité des cas;
- Fait un bilan annuellement;
- S'assure que l'établissement prend les moyens pour faire cesser la maltraitance;
- Avise les ressources humaines pour étude approfondie pour les dossiers comportant des questions d'ordre disciplinaire;
- Dirige les personnes formulant la plainte ou le signalement vers l'instance concernée (corps de police, DIE au MSSS, curateur public, CDPDJ, PIC) pour les cas de maltraitance de nature criminelle ou pénale (3<sup>o</sup> alinéa art 33 LSSSS).

# Signalements de cas présumés de maltraitance

- Les actions du CPQS seront modulées selon le cas, selon la personne présumée maltraitante et selon la personne qui fait le signalement.

Maltraitance par un  
prestataire de soins  
et de services = 76 %

Maltraitance par un  
usager = 16 %

Maltraitance par un  
tiers = 8 %

# Signalements de cas présumés de maltraitance

## Histoire de cas : Maltraitance physique par un prestataire



- Auteur du signalement : chef d'unité milieu de vie en CHSLD
- Victime : résidente inapte
- Personne maltraitante : PAB
- Commissaire informé de la situation, il ouvre un dossier d'intervention
- Une employée aurait agressé physiquement une résidente
- Début d'enquête administrative et suspension de l'employée. La famille est avisée par la gestionnaire dès le lendemain
- Déclaration du témoin et constat de l'ecchymose sur la mâchoire de la résidente

- *Quel est le rôle du commissaire dans cette situation?*
- *Qui peut communiquer avec la police?*
- *Jusqu'à où la compétence du commissaire lui permet-elle d'aller?*



# Signalements de cas présumés de maltraitance



## Histoire de cas : Maltraitance sexuelle par un usager

- Auteur du signalement : employé de la résidence intermédiaire (RI)
- Victime: résidente de la RI
- Personne maltraitante : usager de 83 ans demeurant en RI
- Procède à des attouchements sexuels à l'égard d'une autre résidente
- Commissaire est informé et analyse les faits portés à sa connaissance
- Commissaire ouvre un dossier d'intervention
- Il avise la direction responsable des ententes avec les RI et le responsable de la RI



- *Quel est le rôle du commissaire dans cette situation?*
- *Est-ce que l'établissement doit communiquer avec la police?*
- *Jusqu'où la compétence du commissaire lui permet-elle d'aller ?*

# Signalements de cas présumés de maltraitance

## Histoire de cas : Maltraitance financière par un tiers

- Auteur du signalement : travailleuse sociale au CHSLD
- Victime : résidente au CHSLD
- Personne maltraitante : fille de la résidente
- Évaluation médicale conclut à une inaptitude totale et permanente aux biens et à la personne
- Dette d'hébergement totalise un montant de 75 000 \$
- Sa fille ne collabore pas avec le service financier, ne le rappelle pas et ne respecte pas les RDV téléphoniques



- *Afin de respecter les intentions de la Loi - 6.3, quelles sont les actions à privilégier?*
- *Quel est le rôle du commissaire dans cette situation?*
- *Jusqu'où la compétence du commissaire lui permet-elle d'aller?*

# Des questions ?

