

Saint-Jean-sur-Richelieu, 14 juin 2017 – Le CAAP Montérégie est solidaire avec tous les organismes qui soulignent la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

À l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées le 15 juin 2017, le CAAP Montérégie intervient, de concert avec d'autres organismes du milieu, pour contrer ce problème social, dans le cadre de notre mandat d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Parmi les demandes d'assistance que le CAAP Montérégie reçoit, il y a parfois celles qui dénoncent la maltraitance faite aux aînés dans les résidences pour aînés, hôpitaux, CHSLD... Les demandes d'assistance proviennent de témoins de toutes sortes : membres de la famille, aidants naturels, amis, employés, visiteurs... Souvent, les témoins de situations de maltraitance ne savent pas quoi faire. Dans certains cas, la crainte de dénoncer une situation de maltraitance est rattachée à la crainte des représailles envers les victimes.

Au CAAP Montérégie :

1. Nous sommes là pour **écouter les victimes et les témoins** de situations de maltraitance.
2. Nous les encourageons à **dénoncer la maltraitance** afin de **la faire cesser**.
3. Nous les informons du **pouvoir d'intervention** du commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui s'exerce :
 - conformément aux objectifs de la Loi dans une perspective de respect des droits des usagers ou des personnes;
 - dans un contexte de respect des personnes;
 - dans un contexte de respect de ses compétences;
 - avec rigueur et neutralité;
 - et qui vise l'amélioration de la qualité des services et l'amélioration de la satisfaction des usagers. Par conséquent, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut recommander des mesures correctives et préventives.

(Source : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2007/07-723-02.pdf>)

Moyens pour contrer la maltraitance dans le cadre du régime d'examen des plaintes :

1. Le CAAP Montérégie peut adresser une demande d'intervention ou un signalement, verbal ou écrit, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services avec le consentement de l'utilisateur ou du témoin lorsque celui-ci désire être identifié ou rester anonyme.

Nous assistons l'utilisateur et le témoin jusqu'à ce que la situation de maltraitance ait été transmise et réglée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Dans le cas de demande d'intervention ou de signalement, la loi n'oblige pas le commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'informer le témoin de son intervention.

2. Porter plainte en utilisant les recours du régime d'examen des plaintes :
- premier recours : commissaire aux plaintes et à la qualité des services
 - deuxième recours : Protecteur du citoyen

La plainte amène parfois des recommandations nécessaires au respect des droits des usagers et à leur satisfaction et permet l'utiliser ces deux recours.

Contactez le CAAP Montérégie si vous vivez ou êtes témoin de maltraitance des personnes âgées. Tél. : 450 347-0670 ou Ligne sans frais : 1 800 263-0670.

Depuis 1993, le CAAP Montérégie est un organisme communautaire indépendant mandaté et subventionné par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour soutenir les usagers dans leurs démarches de plainte auprès des établissements de la région. Il contribue à ce que la parole des usagers soit entendue et que leurs droits soient respectés. L'organisme possède plusieurs points de service en Montérégie. Pour plus d'information, visitez :

www.caapmonteregie.ca
www.facebook.com/caap.monteregie

-30-

Source :

Céline Labossière

Information :

Jean Thouin, Directeur général du CAAP Montérégie

Tél. : 450 347-0670