

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
DESTINATAIRES :	Toute personne œuvrant au CHU de Québec-Université Laval	
ÉMISE PAR :	Conseil d'administration	
ADOPTÉE LE : RÉVISÉE LE :	Le 26 novembre 2018 Le 30 novembre 2020	
Références :	<i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3)</i> <i>Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du MSSS</i> <i>Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i> <i>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022</i> <i>Règlement du CHU de Québec-Université Laval sur la procédure d'examen des plaintes des usagers (323-00)</i> <i>Politique sur le consentement des usagers du CHU de Québec-UL (814-00)</i> <i>Politique relative à la confidentialité de l'information et la gestion des dossiers des usagers du CHU de Québec-UL (883-00)</i> <i>Code des professions (chapitre C-26)</i> <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S.4.2)</i> <i>Charte québécoise des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)</i>	

MISE EN CONTEXTE

Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité de manière concrète, entre autres avec le déploiement de plans d'action gouvernementaux. En dépit des mesures et des recours existants au Québec au cours des dernières années, la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité est un enjeu de société dont il faut se préoccuper. Dans le but de réaffirmer son engagement en ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le 30 mai 2017 la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*¹.

Le principe directeur ayant guidé les travaux d'élaboration de la Loi est la recherche d'un équilibre entre autodétermination et protection. L'esprit de la Loi est avant tout de faciliter et encourager l'identification, le signalement et la prise en charge précoce de toutes les situations de maltraitance afin de les faire cesser ou de minimiser les conséquences de celles-ci. De plus, pour assurer la protection des personnes les plus vulnérables, la Loi prévoit des conditions pour le signalement obligatoire. Cette Loi impose aussi, à tous les établissements de santé, l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance au plus tard le 30 novembre 2018.

¹ RLRQ, c. L-6.3, ci-après « Loi de lutte contre la maltraitance ».

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 1 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC : 2-2-2

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

1. OBJET

La présente politique a pour objet l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* au sein du CHU de Québec-Université Laval. Elle vise également à clarifier la responsabilité des acteurs concernés par cette Loi. La présente politique ne prétend pas répondre à l'ensemble des questions soulevées par le sujet, mais elle entend soutenir le développement d'actions et de procédures permettant de guider l'établissement dans la lutte contre la maltraitance. Les outils de référence utilisés dans la présente politique ont été conçus spécifiquement pour une population âgée. Toutefois, ils peuvent être appliqués à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les populations ciblées par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* sont les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité. En fait, aucun de nous n'est complètement à l'abri de la maltraitance surtout dans les moments où il est plus difficile de demander de l'aide. Néanmoins, certaines personnes sont plus à risque que d'autres d'être en situation de vulnérabilité. C'est le cas notamment de certaines personnes parmi les groupes suivants : les personnes aînées, celles présentant une grande perte d'autonomie, les personnes inaptes, celles présentant des problèmes de santé mentale, les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, celles ayant un handicap physique, ainsi que les personnes présentant une déficience intellectuelle. Nous nous devons donc d'être vigilants pour détecter la maltraitance auprès de ces groupes de personnes. Il faut également considérer que la maltraitance s'inscrit dans une dynamique relationnelle et que les caractéristiques de l'entourage et de la personne maltraitante ont un impact dans l'apparition d'une situation de maltraitance. Il sera donc important de considérer les facteurs de risque et de vulnérabilité des personnes majeures de tout âge.

2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

Ce document prend son assise non seulement dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, mais aussi dans la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*², la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*³ (LSSSS), les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*⁴ et le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022*⁵.

La présente politique prévoit les adaptations nécessaires, le cas échéant, à son application par :

1° une ressource intermédiaire et une ressource de type familial visées par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou à l'article 124 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);

2° une résidence privée pour aînés.

3. DÉFINITIONS

² RLRQ, c. C-12.

³ RLRQ, c. S-4.2.

⁴ Ministère de la Santé et des Services Sociaux (2003).

⁵ Ministère de la Famille (2017a).

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 2 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

Certaines des définitions suivantes sont inscrites dans la *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et se doivent d'être inscrites telles quelles afin d'être conformes à la Loi et d'assurer l'usage d'une terminologie harmonisée au Québec.

3.1. COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CLPQS)

Un « COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES NOMMÉ EN VERTU DE L'ARTICLE 30 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (CHAPITRE S-4.2) OU LA PERSONNE DÉSIGNÉE PAR LE CONSEIL CRI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE JAMES INSTITUÉ EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX POUR LES AUTOCHTONES CRIS (chapitre S-5) » (Article 2, paragraphe 1).

Dans le cadre de la présente politique, le terme « commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) » sera utilisé.

3.2. ÉTABLISSEMENT

Un « ÉTABLISSEMENT AU SENS DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX ET LE CONSEIL CRI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE JAMES » (Article 2, paragraphe 2).

3.3. MALTRAITANCE

Un « GESTE SINGULIER OU RÉPÉTITIF OU UN 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 » (Article 2, paragraphe 3).

3.4. PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Une « PERSONNE MAJEURE DONT LA CAPACITÉ DE DEMANDER OU D'OBTENIR DE L'AIDE EST LIMITÉE TEMPORAIREMENT OU DE FAÇON PERMANENTE, EN RAISON NOTAMMENT D'UNE CONTRAINTE, D'UNE MALADIE, D'UNE BLESSURE OU D'UN HANDICAP, LESQUELS PEUVENT ÊTRE D'ORDRE PHYSIQUE, COGNITIF OU PSYCHOLOGIQUE » (Article 2, paragraphe 4).

3.5. PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

Un « MÉDECIN, UN DENTISTE, UNE SAGE-FEMME, UN MEMBRE DU PERSONNEL, UN RÉSIDENT EN MÉDECINE, UN STAGIAIRE, UN BÉNÉVOLE AINSI QUE TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE QUI FOURNIT DIRECTEMENT DES SERVICES À UNE PERSONNE POUR LE COMPTE DE L'ÉTABLISSEMENT » (Article 2, paragraphe 5).

3.6. RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS

Une « RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS AU SENS DE L'ARTICLE 346.0.1 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX » (Article 2, paragraphe 6).

3.7. PRESTATAIRE DE SERVICES

TOUTE PERSONNE OU TOUT ORGANISME AUQUEL RECOURT L'ÉTABLISSEMENT POUR ASSURER DES SOINS DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

CETTE APPELLATION EXCLUT LES BÉNÉVOLES DE MÊME QUE LES PERSONNES QUI N'OFFRENT PAS DE SERVICES DE SANTÉ ET/OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

3.8. USAGER

PERSONNE QUI REÇOIT DES SOINS OU DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT, QUEL QUE SOIT LE PRESTATAIRE DE SERVICES.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 3 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	----------------------------

3.9. REPÉRAGE

ACTION QUI CONSISTE À PORTER ATTENTION AUX INDICES DE MALTRAITANCE DANS LE BUT DE LES IDENTIFIER.

3.10. SIGNALEMENT

LE SIGNALEMENT EST UN PROCESSUS FORMEL DE TRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA SITUATION PRÉSUMÉE DE MALTRAITANCE QUI PEUT ÊTRE EFFECTUÉ PAR TOUTE PERSONNE, Y COMPRIS UN TIERS, PAR EXEMPLE, UN TÉMOIN, UNE PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT, UN BÉNÉVOLE, OU UN PROCHE. LE SIGNALEMENT EST RÉALISÉ VERBALEMENT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS). UNE ASSISTANCE EST OFFERTE AU BESOIN PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS).

3.11. PLAINTÉ

LA PLAINTÉ EST UN PROCESSUS FORMEL EFFECTUÉ PAR L'USAGER MALTRAITÉ OU SON REPRÉSENTANT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS), CONFORMÉMENT AU RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 323-00.

L'USAGER OU SON REPRÉSENTANT PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ VERBALEMENT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS) OU PAR ÉCRIT, VIA LE FORMULAIRE DE PLAINTÉ DISPONIBLE SUR LE SITE INTERNET DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL OU EN UTILISANT LE FORMULAIRE PAPIER DISPONIBLE DANS LES PRÉSENTOIRS DISPOSÉS À CET EFFET DANS L'ÉTABLISSEMENT.

UNE ASSISTANCE EST OFFERTE AU BESOIN POUR LA FORMULATION DE LA PLAINTÉ EN CONTACTANT LE PERSONNEL DES BUREAUX DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS), LE COMITÉ DES USAGERS OU LE CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ASSISTANCE AUX PLAINTES (CAAP).

3.12. PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS (PIC)

LES PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉS IMPLIQUENT DES INTERVENANTS ISSUS D'ORGANISATIONS REPRÉSENTÉES PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX SIGNATAIRES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, DE LA JUSTICE ET DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET QUI INTERVIENNENT AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.

CES PROCESSUS ONT POUR BUT D'HARMONISER LA GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE NÉCESSITANT DE LA CONCERTATION ET DES PARTENARIATS OFFICIELS AVEC LES ORGANISATIONS EXERÇANT UN RÔLE DE PREMIER PLAN DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE (LE CURATEUR PUBLIC, L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, LES CORPS POLICIERS, ETC., NOTAMMENT DANS LES CAS OÙ LA MALTRAITANCE EST DE NATURE CRIMINELLE OU PÉNALE).

Au CHU de Québec-Université Laval, les intervenants sociaux sont les prestataires de service qui peuvent avoir recours aux processus d'intervention concertés (PIC) au besoin lors de certaines situations de maltraitance.

4. VALEURS

4.1. AUTODÉTERMINATION

Action de décider par soi-même, pour soi-même.

Cette valeur reflète l'importance des droits des usagers dans le choix des soins et des services et le devoir d'obtenir leur consentement dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance en dehors des situations remplissant les conditions de signalement obligatoire ou de divulgation

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 4 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	----------------------------

d'information. Il est essentiel d'impliquer les usagers dans le processus de prévention et de résolution des situations de maltraitance afin de développer ou améliorer leur capacité à prendre des décisions.

4.2. BIENTRAITANCE

La bientraitance « vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée. »⁶.

Les pratiques « bientraitantes » sont des outils de prévention et de sensibilisation essentiels contre la maltraitance.

4.3. COLLABORATION

Action de travailler de concert, en commun avec quelqu'un d'autre et/ou de l'aider dans ses fonctions.

Participer avec une ou plusieurs autres personnes à une œuvre commune.⁷ Approche valorisée pour la prise de décisions et l'atteinte de résultats optimaux.

Pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, un plan d'intervention optimal est généralement obtenu par la mise en commun des expertises à travers un processus de concertation avec les personnes œuvrant pour l'établissement ainsi que les personnes touchées et leurs proches, dans la mesure du possible sous réserve du consentement de l'usager.

4.4. DIGNITÉ

« La dignité d'une personne signifie qu'elle n'est pas un objet, mais un sujet à respecter tel qu'il est, avec ses croyances, sa couleur, son âge, son corps, son état civil, ses qualités et ses défauts, à être traité comme une fin en soi et non pas comme un instrument ».⁸

Cette valeur est un rappel qu'indépendamment de l'âge, de l'aptitude et de la situation de vie des personnes impliquées dans une situation de maltraitance, nous avons le devoir d'assurer que toute personne est traitée avec dignité et respect dans ses valeurs et ses choix dans la mesure de leurs capacités.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Les énoncés suivants constituent le cœur de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ces principes directeurs s'appuient sur les valeurs qui viennent d'être présentées. Leur application et leur respect permettront d'atteindre les objectifs de la politique.

5.1. TOLÉRANCE ZÉRO

Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'établissement.

5.2. PROACTIVITÉ /TRANSPARENCE

L'établissement adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers notamment par la sensibilisation et la prévention et aborde le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.

⁶ Ministère de la Famille (2017a), p.38.

⁷ Inspiré de la définition du Larousse.

⁸ Rezsóhazy (2006), p.144.

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 5 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

5.3. RESPECT DES DROITS ET DES BESOINS DES USAGERS

L'établissement est respectueux des droits des usagers tels que décrits dans la *LSSSS* et la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et répond à ses besoins, en lui offrant des soins et services de qualité.

5.4. CONSENTEMENT AUX SOINS ET AUX SERVICES

Sauf exception prévue par la Loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

5.5. ENVIRONNEMENT DE SOINS ET DE TRAVAIL SÉCURITAIRE

L'établissement a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour assurer à tout usager et toute personne œuvrant pour l'établissement un environnement sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence.

5.6. CONCERTATION ET PARTENARIAT

Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de la politique de lutte contre la maltraitance développée par l'établissement, la concertation et le partenariat entre les divers acteurs, soit les professionnels ou les directions ou secteurs d'activités, le comité des usagers et les syndicats sont essentiels.

6. OBJECTIF

La présente politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a pour but d'édicter les orientations, stratégies et planifier quelles mesures devront être mises en place pour y parvenir. Elle prend son assise principale dans la *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Plus précisément, cette politique vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance;
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance dans le but de diminuer les conséquences néfastes et les risques de récidives;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;
- Promouvoir des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance;
- Informer et outiller les personnes œuvrant dans l'établissement quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- Informer les prestataires de services, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- Assurer la compréhension et le respect de la *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 6 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La politique de lutte contre la maltraitance est établie autour de trois grands éléments organisationnels.

7.1. PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION

7.1.1. Prévention

Dans le plan d'action ministériel 2017-2022⁹, la prévention est définie comme suit :

« La prévention [de la maltraitance] vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telle que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les aînés. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance ».

Cette définition s'étend à toute personne majeure en situation de vulnérabilité dans la présente politique.

Les mesures qui seront mises en places sont définies dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance » (cf. annexe 2).

7.1.2. Sensibilisation

La sensibilisation vise à faire connaître le phénomène de la maltraitance, à s'y intéresser afin de le comprendre, à prendre conscience de cette problématique dans nos milieux de soins et à l'identifier. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de la gérer ou y mettre fin.

Les mesures qui seront mises en places sont définies dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance » (cf. annexe 2).

7.1.3. Formation

La formation vise à acquérir les connaissances et développer les compétences nécessaires à l'identification et la gestion de situations de maltraitance par les personnes œuvrant dans l'établissement ayant une responsabilité particulière.

Les mesures qui seront mises en places sont définies dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance » (cf. annexe 2).

Cette procédure s'accompagne d'un plan de formation qui comprend les éléments suivants :

- Les personnes à former et selon quelle priorité, notamment en lien avec le plan de développement des ressources humaines (PDRH);
- Une formation en lien avec la compréhension et l'application de la politique et de ses procédures;
- Des rappels périodiques.

⁹ Ministère de la Famille et des Aînés, 2017, p. 23; <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 7 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

7.2. GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Afin de gérer de façon adéquate les situations présumées ou confirmées de maltraitance, il importe de tenir compte de trois aspects incontournables :

- Le consentement;
- Les éléments-clés du modèle de gestion des situations de maltraitance;
- Les différents domaines d'expertise potentiellement requis.

7.2.1. Consentement et confidentialité

Selon les circonstances, l'usager ou son représentant devrait être impliqué à chacune des étapes du modèle de gestion d'une situation de maltraitance (cf. annexe 1).

Avant toute prestation de soins ou services, les règles habituelles en matière de consentement aux soins doivent être respectées, conformément à la « politique sur le consentement aux soins des usagers (814-00) ».

De même, dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'usager doivent être transmis à des tiers, les règles usuelles de confidentialité doivent être également respectées, conformément à la « politique relative à la confidentialité de l'information et à la gestion des dossiers des usagers du CHU de Québec-Université Laval (883-00) ».

Tout professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession, conformément au Code des professions (C-26).

Les éléments détaillés concernant le consentement et la confidentialité sont précisés dans la « Procédure de gestion des situations de maltraitance » (cf. annexe 3).

7.2.2. Modèle de gestion des situations de maltraitance

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus spécifique et complémentaire aux processus de soins et services déjà existants. Certains éléments-clés sont à considérer afin d'assurer la gestion des situations de maltraitance (cf. annexe 1) :

- **L'identification** qui comprend notamment le repérage de situations présumées de maltraitance qu'il s'agisse de faits observés ou de confidences reçues;
Dépendamment des situations, à la suite de l'identification, il est possible que les autres éléments-clés soient effectués sans ordre précis ou encore de façon simultanée.
- **La déclaration** qui consiste à transmettre la situation présumée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), que celle-ci concerne un usager ou une personne ne recevant pas de services de l'établissement.
Lorsque le signalement implique une infraction de nature criminelle, celui-ci est communiqué au corps de police concerné par le CPQS. Le représentant légal doit également être informé de ce signalement, sauf si cela pourrait nuire à la sécurité ou au bien-être de la personne maltraitée.
Le CPQS assure les mesures nécessaires afin que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui fait un signalement, sauf avec le

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 8 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	----------------------------

consentement de cette personne. Le CPQS peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné, le cas échéant (L-6.3, article 10).

Le suivi devant être donné à toute plainte ou à tout signalement par le CPQS doit être réalisé prioritairement, dans un délai maximal de 72 heures.

- Le signalement obligatoire :

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité balise clairement l'obligation de signaler les cas suivants de maltraitance (L-6.3, article 21) :

- « Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnels au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

1° Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

2° Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué. »

L'obligation de signaler s'applique aux prestataires de services et professionnels au sens du Code des professions liés par le secret professionnel.

La *Loi de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* 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'une plainte ou d'un signalement. 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'une plainte ou d'un signalement (L-6.3, article 11). Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues (L-6.3, article 12).

- **La vérification des faits;**
- **L'évaluation des besoins et des capacités de la personne;**
- **Les actions et le suivi** de la situation de maltraitance dont l'objectif est de soutenir les personnes impliquées dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à une situation de maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne :
 - Parmi les actions possibles, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* prescrit

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 9 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

la notion de sanctions administratives ou disciplinaires. À titre d'exemples, voici des sanctions possibles¹⁰ :

Employés	<i>Avertissement, lettre au dossier, suspension ou congédiement.</i>
Membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	<i>Réprimande, changement de statut, privation de privilèges, suspension du statut ou des privilèges pour une période déterminée ou révocation du statut ou des privilèges.</i>
Cadres intermédiaires, supérieurs et hors cadres	<i>Congédiement, non-engagement, résiliation d'engagement, suspension sans solde ou rétrogradation.</i>

Les éléments détaillés concernant le processus de gestion des situations de maltraitance sont précisés dans la « Procédure de gestion des situations de maltraitance » (cf. annexe 3).

7.3. PROMOTION ET DIFFUSION

L'établissement doit faire connaître l'existence de la politique et la publier sur le site Internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître la politique aux usagers visés par celle-ci ainsi qu'aux membres significatifs de leur famille et leurs proches (L-6.3, article 5).

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique doit informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au CPQS.

Le CHU de Québec-Université Laval mettra en place, dans les 4 mois suivant l'adoption de la politique, un plan de diffusion.

8. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

8.1. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Les situations de maltraitance sont complexes et requièrent fréquemment la participation de plusieurs personnes. Chacune d'entre elles doit collaborer en apportant sa contribution selon son rôle ou son expertise. Une vigilance accrue est attendue de l'ensemble des acteurs concernés par cette politique afin que tous agissent lorsqu'une situation de maltraitance est suspectée ou confirmée.

Toute personne œuvrant dans l'établissement a une responsabilité éthique et/ou déontologique de signaler toute situation en fonction de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, de la présente politique ou des procédures prévues par l'établissement.

¹⁰ Extrait de « Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. » CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Publié sous commande du MSSS, 2020.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 10 de 37 DIC :2-2-2
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

8.2. RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

Tableau synthèse des responsabilités spécifiques¹¹

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)	<p>DÉVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter la politique ministérielle au contexte de l'établissement; <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer et appliquer, en collaboration avec la DRHCAJ, un plan de sensibilisation/formation à la maltraitance pour toute personne œuvrant pour l'établissement. <p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les procédures pour la cueillette d'information des déclarations et de références aux instances concernées soient claires et connues par tous ceux qui seront susceptibles de recevoir les signalements dans l'établissement; • Établir et appliquer des stratégies pour assurer la confidentialité et la protection contre des mesures de représailles envers les signalants. <p>DIFFUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer, en collaboration avec la DRHCAJ, un plan de diffusion; • Informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS); • Rendre accessible la politique pour tous en l'affichant à la vue du public; • Mettre en ligne la politique et les procédures sur le site web de l'établissement et sur l'intranet. <p>RÉVISION DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec son équipe, assurer la révision de la politique de l'établissement; • Collaborer à cette révision avec des personnes concernées par la politique, ce qui peut inclure des représentants des directions concernées, le CPQS, des responsables du département des communications, des représentants des usagers, des personnes œuvrant pour l'établissement et des prestataires de services; <p>Apporter les modifications nécessaires à la politique de lutte contre la maltraitance de manière à remédier aux difficultés reliées à la mise en œuvre de la politique et ses procédures.</p>
---	---

¹¹ Le contenu de ce tableau est ministériel, certaines adaptations ont été requises pour qu'il soit conforme aux réalités du CHU de Québec-Université Laval.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 11 de 37 DIC :2-2-2
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

	COORDONNÉES DU PRMOP <ul style="list-style-type: none"> Monsieur Daniel La Roche Directeur de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles L'Hôtel-Dieu de Québec 11, côte du Palais, Ailes des Remparts, bureau K1-30 Québec (Québec) G1R 2J6 418 691-5305
Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles (DQEEAI)	<p>Si un représentant de DQEEAI n'assume pas le rôle de PRMOP, la DQEEAI devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la PRMOP soit en mesure d'assumer son mandat en assurant un suivi dans l'ensemble des programmes de l'établissement de l'adaptation de la politique ministérielle jusqu'à la révision de la politique et des procédures spécifiques à l'établissement.
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	INTERVENTIONS <ul style="list-style-type: none"> Participer à l'identification et l'application des recommandations et/ou des sanctions. SENSIBILISATION ET FORMATION <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance; Assurer la planification de formations concernant la reconnaissance et la gestion des situations de maltraitance en collaboration avec les directions impliquées. DIFFUSION DE LA POLITIQUE <ul style="list-style-type: none"> Assurer le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique.
Directions	GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE <ul style="list-style-type: none"> Assurer la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction; Assurer que tous les éléments-clés liés à la gestion des situations de maltraitance soient connus et considérés; Offrir aux personnes de leur direction les outils et le soutien nécessaires pour répondre à leurs besoins spécifiques ainsi que ceux de leur clientèle dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance; Informar toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus. IDENTIFICATION <ul style="list-style-type: none"> Identifier et appliquer des stratégies favorisant le repérage de la maltraitance; Préciser les modalités de documentation en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager.

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	--	--------------------------------

	<p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Favoriser la déclaration en déterminant et en appliquant des mesures permettant d'éviter les risques de représailles envers les personnes qui signalent. Informer des procédures de signalement obligatoire. <p>VÉRIFICATION DES FAITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Élaborer et appliquer un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement. <p>ACTION ET SUIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés soient effectués.
Personnes œuvrant dans l'établissement	<p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles de maltraitance. <p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Déclarer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée, en fonction des procédures prévues par l'établissement
Prestataires de services	<p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Déclarer toute situation de maltraitance présumée ou confirmée dès qu'elle est repérée; Appliquer le signalement obligatoire selon les modalités prévues à la <i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i>. <p>VÉRIFICATION DES FAITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Tout prestataire de services détenant l'expertise requise peut être appelé à participer au processus de vérification des faits; Documenter toute information relative à une situation présumée ou confirmée de maltraitance au dossier de l'utilisateur, selon la procédure prévue dans l'établissement. <p>ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Tout prestataire de services détenant l'expertise requise peut être appelé à contribuer à l'évaluation afin de proposer un plan d'intervention pour assurer la sécurité de l'utilisateur et gérer la situation de maltraitance; Tenir compte du fait qu'il pourrait y avoir plus d'un usager impliqué dans la situation de maltraitance et que tous les usagers et autres personnes impliquées dans la situation doivent être considérés dans l'évaluation dans la mesure du possible;

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 13 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> Documenter l'évaluation au dossier de l'utilisateur selon la procédure prévue dans l'établissement. <p>ACTION ET SUIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> Faire le suivi du plan d'intervention et instaurer des échéanciers permettant de réévaluer l'adéquation entre les besoins et le plan; Avoir recours aux processus d'intervention concertés (PIC) lorsque les critères sont remplis.
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)	<p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Traiter, qu'ils soient obligatoires ou non, tous les signalements reçus ainsi que les plaintes qui concernent des situations de maltraitements; Déterminer l'orientation du signalement; Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS; Effectuer la reddition de compte annuelle. <p>COORDONNÉES DU CPQS</p> <p>Commissaire aux plaintes et à la qualité des services HSS – Bureau E1-09 1050, Chemin Ste-Foy Québec (Québec) G1S 4L8</p>
Médecin examinateur	<p>VÉRIFICATION DES FAITS (plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident)</p> <ul style="list-style-type: none"> Appliquer la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement.
Comité des usagers	<p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité des usagers collabore notamment lors d'activités de promotion liées au régime d'examen des plaintes, ainsi que lorsque des plaintes liées à des situations de maltraitance leur sont signalées. <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité peut contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers. <p>COORDONNÉES DU COMITÉ DES USAGERS</p> <p>Comité des usagers HSFA – Bureau D7-719 10, rue de l'Espinay Québec (Québec) G1V 4G2 418 654-2271 ou comitedesusagers@chudequebec.ca</p>

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 14 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)	<p>DÉCLARATION (plainte d'un usager ou son représentant)</p> <ul style="list-style-type: none"> Assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement; Informer l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes; Aider à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours; Faciliter la conciliation avec toute instance concernée; Contribuer à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits. <p>COORDONNÉES DU CAAP</p> <p>Comité des usagers 265, rue de la Couronne, bureau 110 Québec (Québec) G1K 6E1 418 527-9339 ou 1-877-767-2227</p>
Service de police de la ville de Québec	<p>DÉCLARATION (lorsqu'un signalement implique une infraction de nature criminelle)</p> <ul style="list-style-type: none"> Procède à une enquête lors de signalement impliquant une infraction de nature criminelle <p>COORDONNÉES DU SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE QUÉBEC</p> <p>311 ou 911 (situation d'urgence)</p>
Représentants syndicaux	<ul style="list-style-type: none"> Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance.
Ressources intermédiaires ou de type familial	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître la politique aux usagers visés, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent pour eux
Résidences privées	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où est située la résidence. Faire connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille de ces résidents et aux personnes œuvrant pour la résidence.

9. PROCÉDURES DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Pour soutenir l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité, l'établissement établit deux procédures :

- Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance (cf. annexe 2);
- Procédure de gestion des situations de maltraitance (cf. annexe 3).

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 15 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N° 895-00
----------------	---	--------------------------------

10. OUVRAGES CONSULTÉS

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3)

Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Ministère de la Santé et des Services sociaux, mai 2020.

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – Partenaires multisectoriels. Centre d'expertise en santé de Sherbrooke, 2 édition, 2016.

Guide développement et de mise en œuvre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Ile-de-Montréal, 2020.

Outil de soutien à la révision des politiques de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Ile-de-Montréal, 2020.

Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/aines/lutte_contre_maltraitance/entente_cadre/Pages/index.aspx

Code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval

Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)

Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S.4.2)

Un milieu de vie pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations ministérielles, MSSS, 2003.

Plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2025, Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017

Rezsohary, R. *Sociologie des valeurs*, Paris, Armand Colon, 2006.

11. MÉCANISME DE RÉVISION

La révision vise à améliorer de façon continue la politique, les procédures, les pratiques et, par conséquent, à prévenir, diminuer ou résoudre selon le cas les situations de maltraitance et offrir des soins et services de qualité aux usagers dans un contexte sécuritaire.

La première révision de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux doit être réalisée au plus tard le 30 mai 2020 (L-6.3, article 39).

Par la suite, l'établissement doit réviser sa politique au plus tard tous les cinq ans (L-6.3, article 7). La présente politique sera révisée au plus tard tous les quatre ans.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles
(2021-05-20)
DLR/ak

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 16 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC :2-2-2

ANNEXES

- **ANNEXE 1** **Modèle de gestion des situations de maltraitance** **p. 18**

- **ANNEXE 2** **Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité** **p. 19**

- **ANNEXE 3** **Procédure de gestion des situations de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité** **p. 24**

- **ANNEXE 4** **Algorithme de gestion d'une situation de maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité lorsque l'auteur est une personne œuvrant pour l'établissement (employé, médecin, dentiste, résident, bénévole, stagiaire, etc.)** **p. 32**

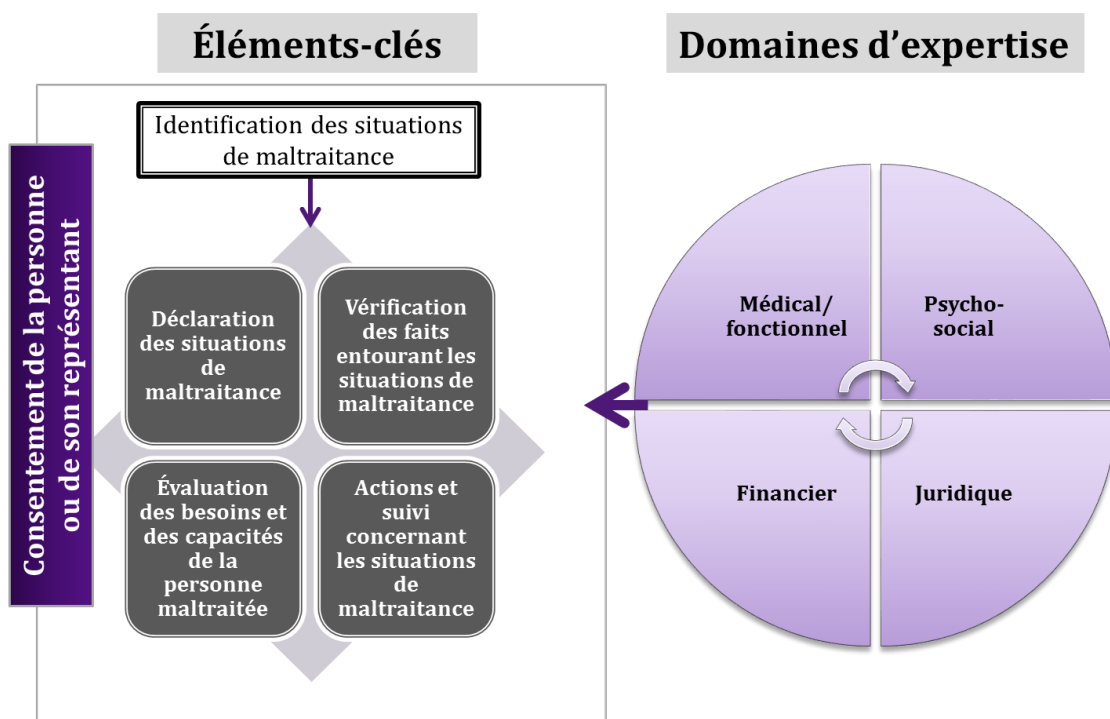
- **ANNEXE 5** **Algorithme de gestion d'une situation de maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité lorsque l'auteur est issu de la communauté (famille, proche) ou un autre usager** **p. 33**

- **ANNEXE 6** **Coordonnées des intervenants impliqués dans la gestion des situations de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité** **p. 34**

- **ANNEXE 7** **Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées** **p. 35**

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE¹²

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES



© Tous droits réservés, Couture, Alarie et Israël (2018)

¹² Ce modèle a été conçu pour les personnes âgées mais s'applique également à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION LIÉES À LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.1
DESTINATAIRES :	Direction des soins infirmiers (DSI) Direction des services multidisciplinaires (DSM) Direction des services professionnels et des affaires médicales (DSPAM) Directions clientèles Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Direction médicale des services hospitaliers (DMSH) Direction de l'enseignement et des affaires universitaires (DEAU) Direction de la logistique (DL) Direction des services techniques (DST) Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique, et des affaires institutionnelles (DQEEAI)	
ÉMISE PAR :	La Direction des services multidisciplinaires (DSM) La Direction des soins infirmiers (DSI)	
ADOPTÉE LE :	2020-02-20	
Références :	Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité (895-00) Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 Politique de lutte de la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité CISS de Chaudière-Appalaches (POL_DG_2018-133)	

1. OBJET

La présente procédure a pour but de préciser les modalités en matière de prévention, sensibilisation et formation permettant d'actualiser la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité (895-00).

2. CADRE JURIDIQUE

Cette procédure se conforme aux exigences de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et découle de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (895-00) adoptée par le Conseil d'administration le 26 novembre 2018.

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 19 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	PROCÉDURE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION LIÉES À LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.1
----------------	---	------------------------------

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à toute personne œuvrant pour l'établissement, soit un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

4. DÉFINITIONS

4.1. BIENTRAITANCE

LA BIENTRAITANCE VISE LE BIEN-ÊTRE, LE RESPECT DE LA DIGNITÉ, L'ÉPANOUISSEMENT, L'ESTIME DE SOI, L'INCLUSION ET LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE. ELLE S'EXPRIME PAR DES ATTENTIONS, DES ATTITUDES, DES ACTIONS ET DES PRATIQUES RESPECTUEUSES DES VALEURS, DE LA CULTURE, DES CROYANCES, DU PARCOURS DE VIE, DE LA SINGULARITÉ ET DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AÎNÉE.

4.2. MALTRAITANCE

Un « GESTE SINGULIER OU RÉPÉTITIF OU UN 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 » (Article 2, paragraphe 3).

4.3. PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Une « PERSONNE MAJEURE DONT LA CAPACITÉ DE DEMANDER OU D'OBTENIR DE L'AIDE EST LIMITÉE TEMPORAIREMENT OU DE FAÇON PERMANENTE, EN RAISON NOTAMMENT D'UNE CONTRAINTE, D'UNE MALADIE, D'UNE BLESSURE OU D'UN HANDICAP, LESQUELS PEUVENT ÊTRE D'ORDRE PHYSIQUE, COGNITIF OU PSYCHOLOGIQUE » (Article 2, paragraphe 4).

4.4. PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

Un « MÉDECIN, UN DENTISTE, UNE SAGE-FEMME, UN MEMBRE DU PERSONNEL, UN RÉSIDENT EN MÉDECINE, UN STAGIAIRE, UN BÉNÉVOLE AINSI QUE TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE QUI FOURNIT DIRECTEMENT DES SERVICES À UNE PERSONNE POUR LE COMPTE DE L'ÉTABLISSEMENT » (Article 2, paragraphe 5).

4.5. PRESTATAIRE DE SERVICES

TOUTE PERSONNE OU TOUT ORGANISME AUQUEL RECOURT L'ÉTABLISSEMENT POUR ASSURER DES SOINS DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

CETTE APPELLATION EXCLUT LES BÉNÉVOLES DE MÊME QUE LES PERSONNES QUI N'OFFRENT PAS DE SERVICES DE SANTÉ ET/OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

4.6. USAGER

PERSONNE QUI REÇOIT DES SOINS OU DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT, QUEL QUE SOIT LE PRESTATAIRE DE SERVICES.

4.7. PRÉVENTION

LA PRÉVENTION VISE À RÉDUIRE, VOIRE À ÉLIMINER L'INCIDENCE DE LA MALTRAITANCE DANS TOUS LES MILIEUX DE VIE DES PERSONNES AÎNÉES ET MAJEURES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ. ELLE REPOSE SUR LA PROMOTION DE VALEURS TELLE QUE LE RESPECT DE LA DIGNITÉ HUMAINE, SUR UNE CONNAISSANCE DES CAUSES ET DES FACTEURS ASSOCIÉS À LA MALTRAITANCE ET SUR LA RESPONSABILISATION DE TOUS LES ACTEURS SOCIAUX DANS LA LUTTE POUR RÉDUIRE CETTE PROBLÉMATIQUE SOCIALE. ELLE A POUR EFFET D'AUGMENTER LE

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 20 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	PROCÉDURE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION LIÉES À LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.1
----------------	--	----------------------------------

DEGRÉ DE SENSIBILITÉ COLLECTIVE ET DE CONTRIBUER À L'ACQUISITION D'ATTITUDES ET DE COMPORTEMENTS RESPECTUEUX ENVERS LES AÎNÉS. ELLE CRÉE UN CLIMAT OÙ LES PERSONNES CONCERNÉES SE SENTIRONT PLUS À L'AISE POUR BRISER LE SILENCE ET FAIRE LES GESTES NÉCESSAIRES AFIN QUE CESSE LA MALTRAITANCE.

4.8. SENSIBILISATION

LA SENSIBILISATION VISE À FAIRE CONNAÎTRE LE PHÉNOMÈNE DE LA MALTRAITANCE, À S'Y INTÉRESSER AFIN DE LE COMPRENDRE, À PRENDRE CONSCIENCE DE CETTE PROBLÉMATIQUE DANS NOS MILIEUX DE SOINS ET À L'IDENTIFIER. ELLE PERMET DE PROMOUVOIR DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE PRÉVENTION, LES RESSOURCES EXISTANTES ET LES RECOURS AFIN DE LA GÉRER OU Y METTRE FIN.

4.9. FORMATION

LA FORMATION VISE À DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET LES COMPÉTENCES DES PERSONNES ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT AYANT UNE RESPONSABILITÉ PARTICULIÈRE DANS LA GESTION DE SITUATIONS DE MALTRAITANCE.

5. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

La présente procédure découle de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (895-00).

6. ÉNONCÉ DE LA PROCÉDURE

Cette procédure prévoit l'établissement de mesures générales portant sur les trois volets suivants, soit la prévention, la sensibilisation et la formation au sujet de la maltraitance. Un plan d'action détaillé sera élaboré concernant les mesures déterminées, et révisé annuellement selon un processus d'amélioration continue.

6.1. STRATÉGIES DE PRÉVENTION, DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION DESTINÉES AUX USAGERS HOSPITALISÉS, LEURS PROCHES AINSI QUE L'ENSEMBLE DES PERSONNES ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT ET PRESTATAIRES DE SERVICES

Exemples :

- Volet d'information sur la maltraitance contenu dans le guide d'accueil de la clientèle;
- Séance d'information sur la maltraitance lors de la journée d'accueil des nouveaux employés;
- Dépliant d'information offert sur la maltraitance;
- Messages de sensibilisation (ex. affichage électronique, site Internet, Le Spot, etc.);
- Publications d'articles au journal Le Chuchoteur;
- Activités thématiques promotionnelles : Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées le 15 juin;
- Formation de base pour les personnes œuvrant pour l'établissement;
- Formation continue destinée aux prestataires de services (ex. conférences, ateliers etc.).

7. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 21 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION LIÉES À LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.1
----------------	--	----------------------------------

Les rôles, responsabilités et obligations des divers intervenants dans l'application de la présente procédure sont les suivants :

7.1. COMITÉ DE DIRECTION

- Adopte la procédure de même que ses mises à jour.

7.2. DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS, LA DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES, LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DES AFFAIRES MÉDICALES

- Élaborent la présente procédure découlant de la politique en vigueur;
- Identifient les besoins de formation et actualisent un plan de formation visant le développement des connaissances et des compétences des prestataires de services;
- Soutiennent les directions dans l'application de la procédure;
- Assurent la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction;
- Assurent la révision de la procédure;

7.3. DIRECTIONS

- Assurent la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction;
- Assurent le leadership dans la prévention, sensibilisation et formation liées à la maltraitance dans leur direction.

7.4. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

- Assure le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la procédure;
- Assure le leadership des activités promotionnelles liées à la maltraitance visant à démystifier, informer et susciter l'intérêt des personnes œuvrant pour l'établissement, les usagers et leurs proches.

7.5. DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION, DE L'ÉTHIQUE, ET DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

- Émet des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et des services de l'établissement, afin d'assurer une gestion des risques optimale en matière de maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Assure le suivi de la reddition de comptes annuelle.

7.6. CHEFS D'UNITÉ ET DE SERVICES, LES COORDONNATEURS D'ACTIVITÉ DE SOINS ET DE SERVICES

- Assurent la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur unité ou service;

7.7. PRESTATAIRES DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

- Appliquent la présente procédure dans la ou les unités ou services où ils exercent.

7.8. LES PERSONNES ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

- Appliquent la présente procédure dans la ou les unités ou services où ils exercent;
- Contribuent au maintien d'un environnement exempt de tout type et forme de maltraitance notamment par l'adoption de comportements en conformité avec le concept de bientraitance.

7.9. COMITÉ DES USAGERS

- Contribue à faire connaître la procédure auprès des usagers.

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 22 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	PROCÉDURE DE PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION LIÉES À LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.1
----------------	--	----------------------------------

8. MÉCANISMES DE RÉVISION

La révision vise à améliorer de façon continue la politique, les procédures, les pratiques et, par conséquent, à prévenir, diminuer ou résoudre selon le cas les situations de maltraitance et offrir des soins et services de qualité aux usagers dans un contexte sécuritaire.

La première révision de la procédure sera réalisée le 30 mai 2020. Par la suite, la présente procédure sera révisée au plus tard tous les quatre ans.

9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de Direction.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction des soins infirmiers
Direction des services multidisciplinaires
(2020-02-20)
MET/ÉL/cd

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 23 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------



RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
DESTINATAIRES :	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) Direction des soins infirmiers (DSI) Direction des services multidisciplinaires (DSM) Direction des services professionnels et des affaires médicales (DSPAM) Directions clientèles Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) Direction médicale des services hospitaliers (DMSH) Direction de l'enseignement et des affaires universitaires (DEAU) Direction de la logistique (DL) Direction des services techniques (DST) Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique, et des affaires institutionnelles (DQEEAI)	
ÉMISE PAR :	La Direction des services multidisciplinaires La Direction des soins infirmiers	
ADOPTÉE LE :	2020-02-20	
Références :	Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité (895-00) Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2 ^e édition, 2016 Politique de lutte de la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, CISSS de Chaudière-Appalaches (POL_DG_2018-133) Procédure de concertation et d'intervention interne à la suite d'un signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité mettant en cause une personne œuvrant au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches (PRO_DGA_2018-230) Règlement du CHU de Québec sur la procédure d'examen des plaintes des usagers (323-00) Politique sur le consentement des usagers du CHU de Québec-UL (814-00) Politique relative à la confidentialité de l'information et la gestion des dossiers des usagers du CHU de Québec-UL (883-00) Code des professions (C-26).	

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 24 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	--	----------------------------------

1. OBJET

La présente procédure a pour but d'établir les modalités entourant la gestion d'une situation de maltraitance envers les usagers aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité bénéficiant de soins et services au CHU de Québec-Université Laval.

2. CADRE JURIDIQUE

Cette procédure se conforme aux exigences de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et découle de la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (895-00) adoptée par le Conseil d'administration le 26 novembre 2018.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à toute personne œuvrant pour l'établissement, soit un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

La procédure doit être mise en application dès qu'une situation de maltraitance présumée est identifiée par toute personne œuvrant pour l'établissement ayant un motif raisonnable de croire qu'un usager subit de la maltraitance.

4. DÉFINITIONS

4.1. COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CLPQS)

Un « COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES NOMMÉ EN VERTU DE L'ARTICLE 30 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (CHAPITRE S-4.2) OU LA PERSONNE DÉSIGNÉE PAR LE CONSEIL CRI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES INSTITUÉ EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX POUR LES AUTOCHTONES CRIS (chapitre S-5) » (Article 2, paragraphe 1).

Dans le cadre de la présente procédure, le terme « commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) » sera utilisé.

4.2. MALTRAITANCE

Un « GESTE SINGULIER OU RÉPÉTITIF OU UN 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 » (Article 2, paragraphe 3).

4.3. PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Une « PERSONNE MAJEURE DONT LA CAPACITÉ DE DEMANDER OU D'OBTENIR DE L'AIDE EST LIMITÉE TEMPORAIREMENT OU DE FAÇON PERMANENTE, EN RAISON NOTAMMENT D'UNE CONTRAINTE, D'UNE MALADIE, D'UNE BLESSURE OU D'UN HANDICAP, LESQUELS PEUVENT ÊTRE D'ORDRE PHYSIQUE, COGNITIF OU PSYCHOLOGIQUE » (Article 2, paragraphe 4).

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 25 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	---	------------------------------

4.4. PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

Un « MÉDECIN, UN DENTISTE, UNE SAGE-FEMME, UN MEMBRE DU PERSONNEL, UN RÉSIDENT EN MÉDECINE, UN STAGIAIRE, UN BÉNÉVOLE AINSI QUE TOUTE AUTRE PERSONNE PHYSIQUE QUI FOURNIT DIRECTEMENT DES SERVICES À UNE PERSONNE POUR LE COMPTE DE L'ÉTABLISSEMENT » (Article 2, paragraphe 5).

4.5. PRESTATAIRE DE SERVICES

TOUTE PERSONNE OU TOUT ORGANISME AUQUEL RECOURT L'ÉTABLISSEMENT POUR ASSURER DES SOINS DE SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

CETTE APPELLATION EXCLUT LES BÉNÉVOLES DE MÊME QUE LES PERSONNES QUI N'OFFRENT PAS DE SERVICES DE SANTÉ ET/OU DES SERVICES SOCIAUX DIRECTEMENT AUX USAGERS.

4.6. USAGER

PERSONNE QUI REÇOIT DES SOINS OU DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT, QUEL QUE SOIT LE PRESTATAIRE DE SERVICES.

4.7. REPÉRAGE

ACTION QUI CONSISTE À PORTER ATTENTION AUX INDICES DE MALTRAITANCE DANS LE BUT DE LES IDENTIFIER.

4.8. SIGNALEMENT

LE SIGNALEMENT EST UN PROCESSUS FORMEL DE TRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA SITUATION PRÉSUMÉE OU CONFIRMÉE DE MALTRAITANCE QUI PEUT ÊTRE EFFECTUÉ PAR TOUTE PERSONNE, Y COMPRIS UN TIERS, PAR EXEMPLE, UN TÉMOIN, UNE PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT, UN BÉNÉVOLE, OU UN PROCHE. LE SIGNALEMENT EST RÉALISÉ VERBALEMENT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS). UNE ASSISTANCE EST OFFERTE AU BESOIN PAR LE PERSONNEL DES BUREAUX DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS).

4.9. PLAINTÉ

LA PLAINTÉ EST UN PROCESSUS FORMEL EFFECTUÉ PAR L'USAGER MALTRAITÉ OU SON REPRÉSENTANT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS), CONFORMÉMENT AU RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 323-00.

L'USAGER OU SON REPRÉSENTANT PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ VERBALEMENT AUPRÈS DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS) OU PAR ÉCRIT VIA LE FORMULAIRE DE PLAINTÉ DISPONIBLE SUR LE SITE INTERNET DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL.

UNE ASSISTANCE EST OFFERTE AU BESOIN POUR LA FORMULATION DE LA PLAINTÉ EN CONTACTANT LE PERSONNEL DES BUREAUX DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS), LE COMITÉ DES USAGERS OU LE CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ASSISTANCE AUX PLAINTES (CAAP).

4.10. INDICE :

FAIT OBSERVABLE QUI NÉCESSITE UNE ÉVALUATION POUR SAVOIR S'IL Y A UNE SITUATION DE MALTRAITANCE.

4.11. INDICATEUR :

FAIT OBSERVABLE ÉVALUÉ QUI INDIQUE QU'IL Y A UNE SITUATION DE MALTRAITANCE.

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 26 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	--	----------------------------------

5. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

La présente procédure découle de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (895-00).

6. ÉNONCÉ DE LA PROCÉDURE

Afin de s'assurer de la gestion adéquate des situations de maltraitance, il importe de tenir compte des aspects essentiels suivants :

6.1. CONSENTEMENT

Lors de la déclaration d'une situation présumée de maltraitance, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CQPS) s'assure du consentement de l'utilisateur ou son représentant à poursuivre le processus de gestion de la situation présumée de maltraitance.

En contexte de signalement obligatoire, le consentement doit être recherché, mais non obligatoire. Également, une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures physiques et/ou psychologiques graves qui inspire un sentiment d'urgence doit être signalée aux services d'urgence, même sans le consentement obtenu de la personne.

Le consentement doit être libre, éclairé, d'une durée limitée et révocable en tout temps par l'utilisateur ou son représentant apte à consentir.

Le consentement ou l'absence de consentement verbal reçu par l'utilisateur ou son représentant doit faire l'objet d'une note consignée au dossier.

En présence d'un refus de l'utilisateur quant aux services offerts, le CQPS l'informe tout de même de ses droits ainsi que des ressources à sa disposition.

Des modalités sont mises en place par le CQPS pour s'assurer que des mesures permettant d'assurer la sécurité et le bien-être sont également offertes pour les personnes ne recevant pas de services de l'établissement.

6.2. CONFIDENTIALITÉ

Tout prestataire de services et professionnel au sens du Code des professions doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de la personne ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse, le cas échéant, en contexte d'urgence ou de signalement obligatoire.

Concernant le signalant, lorsqu'une situation de maltraitance est portée à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), celui-ci doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier celui-ci, sauf avec le consentement obtenu de la personne. Le CPSQ peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (L-6.3, article 10).

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 27 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	--	----------------------------------

6.3. PROCESSUS DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

L'ordre de présentation des éléments-clés ci-dessous est logique plutôt que linéaire. Dépendamment des situations, il est possible que les différentes étapes ne soient pas effectuées dans un ordre précis ou encore de façon simultanée. Par exemple, si la situation présumée de maltraitance implique un risque sérieux de mort ou de blessures graves, des interventions d'urgence doivent être initiées.

6.3.1. Identification d'une situation présumée de maltraitance

En cohérence avec le principe directeur de tolérance zéro pour toute forme de maltraitance, l'identification d'une situation présumée de maltraitance est la responsabilité de toute personne œuvrant dans l'établissement. Cette responsabilité implique d'être attentif aux indices de maltraitance et de repérer précocement ceux-ci s'il y a motif raisonnable de croire qu'un usager a subi un geste singulier ou répétitif ou un manque d'action approprié qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique.

6.3.2. Déclaration d'une situation présumée de maltraitance

Toute personne œuvrant pour l'établissement, un témoin, un bénévole ou un proche ayant identifié une situation présumée de maltraitance signale verbalement celle-ci au CPQS, que celle-ci concerne un usager ou une personne ne recevant pas de services de l'établissement. Les personnes œuvrant pour l'établissement doivent tenir compte de leurs obligations éthiques personnelles et professionnelles et, s'ils sont membres d'un ordre professionnel, de leurs obligations déontologiques.

Tout professionnel, lorsque celui-ci est impliqué dans une relation thérapeutique auprès d'un usager, peut signaler une situation de maltraitance au CPQS en respectant les critères de l'article 60.4 du Code des professions, le cas échéant, lorsqu'il y a des motifs sérieux de croire à un risque de mort ou blessures graves au plan physique et/ou psychologique pour l'usager.

Lorsque le signalement implique une infraction de nature criminelle, celui-ci est communiqué au corps de police concerné par le CPQS. Le représentant légal doit également être informé de ce signalement, sauf si cela pourrait nuire à la sécurité ou au bien-être de la personne maltraitée.

6.3.2.1. Le signalement obligatoire

Les prestataires de services et professionnels au sens du Code des professions ont l'obligation légale, malgré qu'ils soient liés par le secret professionnel, de signaler les cas suivants de maltraitance :

1° Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

Dans le cadre de la présente procédure, le signalement obligatoire inclut l'ensemble des personnes en attente d'hébergement en CHSLD ou y résidant.

2° Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué. »

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 28 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	--	----------------------------------

6.3.3. Vérification des faits auprès de la personne maltraitée ou son représentant

La vérification des faits est un processus dans lequel des informations pertinentes relatives à la situation présumée de maltraitance sont recueillies auprès de l'usager ou son représentant par les prestataires de services détenant l'expertise requise, sous la vigie du CPQS.

Ce processus permet de :

- Questionner les personnes impliquées, recueillir des informations de différentes sources et documenter en profondeur la situation au dossier de l'usager;
- D'évaluer et d'analyser l'ensemble des indices et indicateurs pour statuer si les conséquences négatives vécues par la personne sont reliées à la maltraitance;
- Confirmer s'il y a bel et bien eu maltraitance et entamer les actions et le suivi nécessaires permettant de diminuer les risques, voire de résoudre la situation de maltraitance.

Les prestataires de services procèdent de manière collaborative à l'analyse de la situation et déterminent les démarches supplémentaires à réaliser s'il y a lieu.

6.3.4. Orientation de la situation de maltraitance

Le CPQS détermine l'orientation du signalement, qu'il soit obligatoire ou non, selon que les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements et selon l'auteur de la situation de maltraitance.

6.3.4.1. L'auteur de la situation de maltraitance est une personne œuvrant pour l'établissement (employé, médecin, dentiste, résident, bénévole, stagiaire, etc.)

Sous la vigie du CPQS, le gestionnaire assure le traitement de la situation de maltraitance et applique les mesures correctives et sanctions appropriées en collaboration avec le conseiller en relations de travail (DRHCAJ). Toute information pertinente relative au traitement de la situation de maltraitance est documentée au dossier de l'usager.

6.3.4.2. L'auteur de la situation de maltraitance est un membre issu de la communauté (famille, proche) ou un autre usager.

Sous la vigie du CPQS, le service social assure l'évaluation des besoins et capacités de la personne ayant subi de la maltraitance, en collaboration avec les prestataires de services détenant l'expertise requise. Cette évaluation interdisciplinaire procure une analyse complète de la situation de l'usager sur le plan médical, psychosocial, financier et légal selon le cas permettant de planifier, coordonner et exécuter les interventions et suivis à réaliser. Toute information pertinente relative au traitement de la situation de maltraitance est documentée au dossier de l'usager.

7. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

7.1. COMITÉ DE DIRECTION

- Adopter la procédure de même que ses mises à jour.

NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 20 février 2020	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 29 de 37 DIC :2-2-2
--	---	--	-----------------------------

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	---	------------------------------

7.2. COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- Déterminer l'orientation du signalement selon que les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements et selon l'auteur de la maltraitance;
- Appliquer le régime d'examen des plaintes;
- S'assurer que la situation de maltraitance soit traitée de façon optimale et efficiente;
- Émettre des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et services de l'établissement;
- Effectuer la saisie des données dans le Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) et procède à la reddition de comptes annuelle.

7.3. MÉDECIN EXAMINATEUR

- Appliquer le régime d'examen des plaintes lors d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine de l'établissement.

7.4. DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS, LA DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES

- Élaborer la présente procédure découlant de la politique en vigueur;
- Développer le contenu de formation lié à l'application de la procédure;
- Soutenir les directions dans l'application de la procédure;
- Assurer la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction;
- Collaborer au processus, selon la situation de maltraitance;
- Assurer la révision de la procédure.

7.5. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

- Assurer le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la procédure;
- Assurer la planification de formations liées à l'application de la procédure;
- Collaborer au processus, selon la situation de maltraitance;
- Assurer l'application de mesures correctives et sanctions appropriées à la situation et en informe le CPQS.

7.6. DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION, DE L'ÉTHIQUE, ET DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

- Émettre des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et des services de l'établissement, afin d'assurer une gestion des risques optimale en matière de maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

7.7. DIRECTIONS

- Assurer la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur direction;
- Assurer le leadership dans la coordination de la gestion des situations de maltraitance dans leur direction.

7.8. CHEFS D'UNITÉ ET DE SERVICES, LES COORDONNATEURS D'ACTIVITÉ DE SOINS ET DE SERVICES

- Assurer la diffusion, l'adhésion et l'application de la procédure au sein de leur unité ou service;
- Collaborer au processus lié à la situation de maltraitance;
- Offrir au personnel le soutien nécessaire dans chacune des étapes de gestion des situations de maltraitance.

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 30 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

OBJET :	PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	PROCÉDURE n° 895-00.2
----------------	--	----------------------------------

7.9. PRESTATAIRES DE SERVICES

- Appliquer la présente procédure dans la ou les unités ou services où ils exercent;
- Collaborer au processus lié à la situation de maltraitance;
- Contribuer à l'évaluation des besoins et capacités de l'usager maltraité;
- Favoriser les verbalisations de la personne maltraitée;
- Assurer un support à l'usager concerné ainsi qu'à sa famille et ses proches tout au long du processus, selon la situation de maltraitance;
- Proposer un plan d'intervention.

7.10. PERSONNES ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT (EMPLOYÉ, MÉDECIN, DENTISTE, RÉSIDENT, BÉNÉVOLE, STAGIAIRE, ETC.)

- Appliquer la présente procédure dans la ou les unités ou services où ils exercent.

7.11. COMITÉ DES USAGERS

- Contribuer à faire connaître la procédure auprès des usagers.

7.12. REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

- Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un employé de l'établissement est soupçonné de maltraitance.

8. MÉCANISMES DE RÉVISION

La révision vise à améliorer de façon continue la politique, les procédures, les pratiques et, par conséquent, à prévenir, diminuer ou résoudre selon le cas les situations de maltraitance et offrir des soins et services de qualité aux usagers dans un contexte sécuritaire.

La première révision de la procédure sera réalisée le 30 mai 2020. Par la suite, la présente procédure sera révisée au plus tard tous les quatre ans.

9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de Direction.

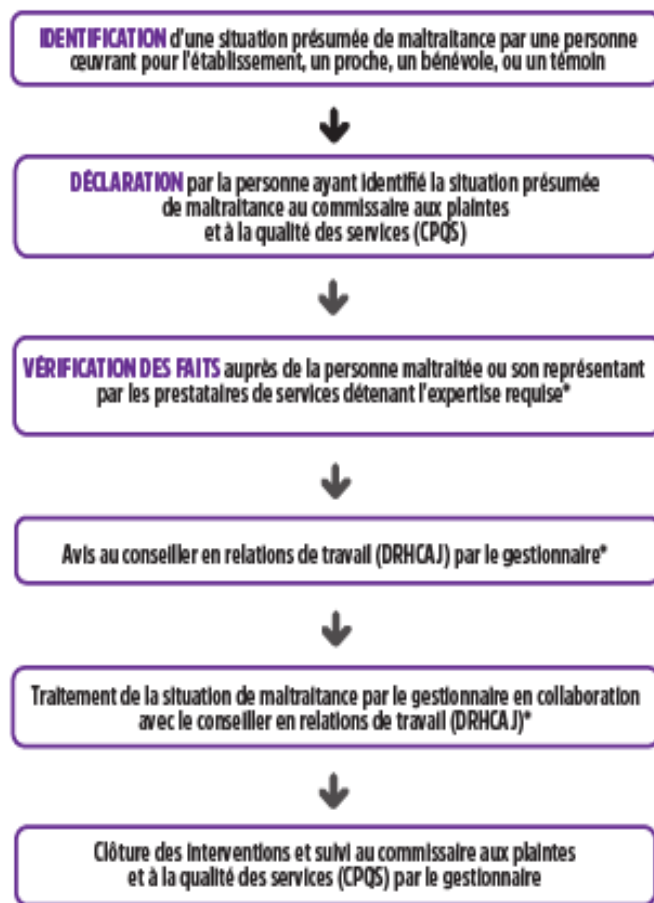
CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL
 Direction des soins infirmiers
 Direction des services multidisciplinaires
 (2020-02-20)
 MET/ÉL/cd

NOUVELLE PROCÉDURE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 31 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	20 février 2020	14 juin 2021	DIC :2-2-2

ALGORITHME DE GESTION D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ LORSQUE L'AUTEUR EST UNE PERSONNE OEUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT (EMPLOYÉ, MÉDECIN, DENTISTE, RÉSIDENT, BÉNÉVOLE, STAGIAIRES, ETC.)



ALGORITHME DÉCISIONNEL DE GESTION D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE
ENVERS LES ÂÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION
DE VULNÉRABILITÉ LORSQUE L'AUTEUR EST UNE **PERSONNE OEUVRANT**
POUR L'ÉTABLISSEMENT (EMPLOYÉ, MÉDECIN, DENTISTE,
RÉSIDENT, BÉNÉVOLE, STAGIAIRE, ETC)



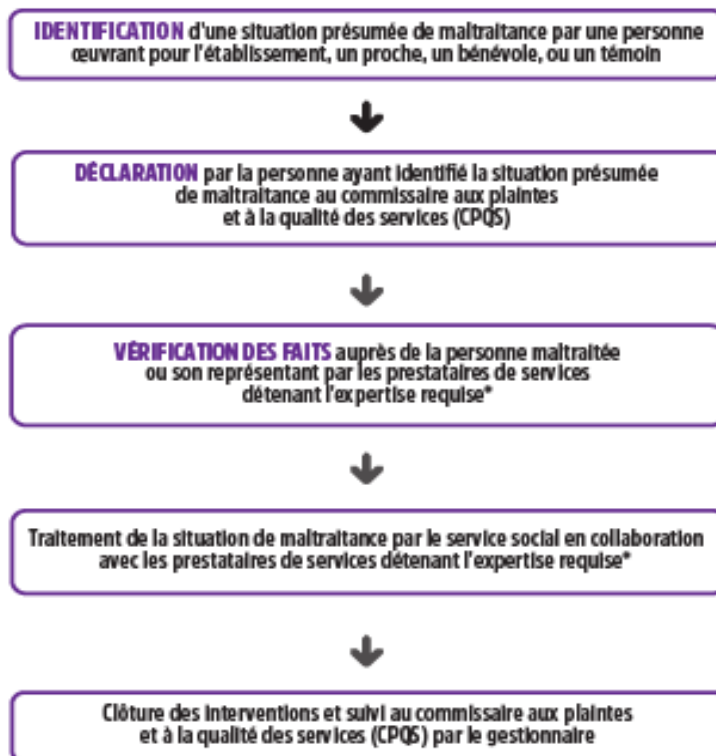
* Sous la vigie du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
DSF-DSM/2021-05-14/MET/EL

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 32 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	-----------------------------

ALGORITHME DE GESTION D'UNE SITUATION DE MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ LORSQUE L'AUTEUR EST ISSU DE LA COMMUNAUTÉ (FAMILLE PROCHE) OU UN AUTRE USAGER



ALGORITHME DÉCISIONNEL DE GESTION D'UNE SITUATION DE MALTRAITEMENT ENVERS LES AÎNÉS OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ LORSQUE L'AUTEUR EST UN **MEMBRE ISSU DE LA COMMUNAUTÉ (FAMILLE, PROCHE) OU UN **AUTRE USAGER****



* Sous la vigie du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
DSI-DSM/2021-05-14/MEVEL

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR 14 juin 2021	Page 33 de 37 DIC :2-2-2
--	--	--	-----------------------------

COORDONNÉES DES INTERVENANTS IMPLIQUÉS DANS LA GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS UN AÎNÉ OU TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Type d'intervenant et d'intervention	Coordonnées
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) Formulation d'un signalement ou d'une plainte	Signalement : 418 525-5312 Plainte d'un usager ou son représentant : 418 525-5312 ou plaintes@chudequebec.ca ou Formulaire papier disponible dans les présentoirs dans l'établissement
Conseiller en relations de travail (DRHCAJ) Collaboration dans le traitement de la situation de maltraitance lorsque l'auteur est une personne œuvrant pour l'établissement	Se rendre sur la page suivante sur le Spot : https://spot.chudequebec.ca/chu/l-organisation/directions.aspx Cliquer sur la direction concernée puis sur l'onglet <i>Offre de services intégrés</i> (encadré bleu). Contacter la personne ressource dédiée en relations de travail
Comité des usagers Assistance dans la formulation d'une plainte	Plainte d'un usager ou son représentant : 418 654-2271 ou comitedesusagers@chudequebec.ca
Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP) Assistance dans la formulation d'une plainte	Plainte d'un usager ou son représentant : 418 527-9339 ou 1-877-767-2227
Service de police de la ville de Québec	311 ou 911 (situation d'urgence)

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. »

(Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, cité dans MF (2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, p. 15; la notion d'intention a été ajoutée)

FORMES DE MALTRAITANCE (manifestations)

Violence : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation*.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

L'intention de la personne maltraitante

Maltraitance intentionnelle : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.

Maltraitance non intentionnelle : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

TYPES DE MALTRAITANCE (catégories)

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes 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, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.

Négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible : Accompagne souvent les autres types de maltraitance.

Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

* « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. » (Voir Beaulieu, M., Bédard, M.-È. & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*. 62(1), 38-56.)

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Négligence : Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, etc.

Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

Attention : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

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, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, usurpation d'identité, etc.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention : Les personnes âgées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne âgée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 36 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC :2-2-2

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.

Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices : Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne aînée, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc.

Négligence : Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, *attente indue avant que la personne reçoive un service*, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

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 ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à des ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgismes lorsque nous en sommes témoins, etc.

Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes aînées. Ces « prêts-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Fruit d'un travail collaboratif, cette terminologie témoigne de l'évolution des pratiques et de la recherche au Québec en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Elle sera ajustée afin de rendre compte du renouvellement des savoirs cliniques et scientifiques.

© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, gouvernement du Québec, 2017.

NOUVELLE POLITIQUE	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE LA MISE À JOUR	Page 37 de 37
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	26 novembre 2018	14 juin 2021	DIC :2-2-2