

OBJET :	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	POLITIQUE N^o 895-00
DESTINATAIRES :	Toute personne œuvrant au CHU de Québec-Université Laval	
ÉMISE PAR :	Conseil d'administration	
ADOPTÉE LE :	Le 26 novembre 2018	
Références :	<i>Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i> (RLRQ, c. L-6.3)	

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. 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 populations ciblées par la *Loi de lutte contre la maltraitance* 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

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

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

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

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 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 personne², la Loi sur les services de santé et les services sociaux³ (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 âgées 2017-2022*⁵.

3. DÉFINITIONS

Certaines des définitions suivantes sont inscrites dans la Loi de lutte contre la maltraitance 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. 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)

3.2. 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)

3.3. PERSONNE ŒUVRANT POUR L'ÉTABLISSEMENT

Un médecin, un dentiste, un pharmacien, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un étudiant, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

3.4. PRESTATAIRE DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

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.

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

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

3.5. USAGER

Personne qui reçoit des soins ou des services de l'établissement, quel que soit le prestataire de services de santé et de services sociaux.

3.6. SIGNALEMENT

Le signalement est un processus formel 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) contrairement à la plainte déposée par l'utilisateur maltraité ou son représentant et qui est traitée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité en conformité avec la procédure d'examen des plaintes.

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 de situations de maltraitance en dehors des situations remplissant les conditions de signalement obligatoire ou de divulgation 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'utilisateur.

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

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

⁷ Inspiré de la définition du Larousse.

⁸ Rezsóhazy (2006), p.144.

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

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

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. 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.

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 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*.

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

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

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 récurrences;
- 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 de santé et de services sociaux, 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*.

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 âgés. 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 ».

Il faut étendre cette définition à toute personne en situation de vulnérabilité.

L'ensemble des mesures qui seront mises en place est défini dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance ».

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.

L'ensemble des mesures qui seront mises en place est défini dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance ».

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 checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 5 de 14 DIC :2-2-2
---	---	--	----------------------------

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

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.

L'ensemble des mesures, qui seront mises en places, est défini dans la « Procédure de prévention, sensibilisation et formation liées à la politique de lutte contre la maltraitance ».

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.

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;
- Le continuum de gestion des situations de maltraitance;
- Les différents domaines d'expertise potentiellement requis.

7.2.1. Consentement

Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant doit être impliqué à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance.

De plus, si dans la situation de maltraitance des soins ou services sont requis par l'utilisateur, les règles en matière de consentement aux soins doivent être respectées.

De même, dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles de confidentialité doivent être respectées.

Les éléments détaillés concernant le consentement sont précisés dans la « Procédure de gestion des situations de maltraitance ».

7.2.2. Continuum 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. Il y a un certain nombre d'éléments-clés afin d'assurer la gestion des situations de maltraitance :

- L'identification qui comprend notamment le repérage, la détection et le dépistage de situations de maltraitance;
- La déclaration qui englobe plus largement :
 - La divulgation
 - Le signalement obligatoire
- La vérification des faits;
- L'évaluation des besoins et des capacités de la personne;

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

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

- Les actions et le suivi de la situation de maltraitance dont la vision est de soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à une 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 prescrit la notion de sanctions administratives ou judiciaires.

Dépendamment des situations, à la suite de l'identification, il est possible que les autres éléments-clés soient effectués sans aucun ordre précis ou encore de façon simultanée. Par exemple, une situation présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves physiques et/ou psychologiques devrait être signalée aux services d'urgences, même sans recueillir au préalable le consentement de l'utilisateur.

Voir à l'Annexe 1 le Modèle du continuum de gestions des situations de maltraitance.

Les éléments détaillés concernant le continuum de gestion des situations de maltraitance sont précisés dans la « Procédure de gestion des situations de maltraitance ». Sont également inclus dans cette procédure ce qui a trait à :

- La reddition de comptes de la commissaire aux plaintes;
- L'interdiction formelle de représailles envers un signalant;
- La nature des sanctions applicables;
- Les expertises requises pour soutenir l'application de la politique et ses procédures.

7.3. PROMOTION ET DIFFUSION

L'établissement doit faire connaître l'existence de la politique et la publier sur son 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.

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 commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

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

Plusieurs personnes ont un rôle important à jouer en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou majeures en situation de vulnérabilité. Chacun doit collaborer en contribuant 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 soupçonnée ou confirmée.

Toute personne œuvrant dans l'établissement a une responsabilité éthique et/ou déontologique de signaler toute situation en fonction de la *Loi de lutte contre la maltraitance*, de la présente politique ou des procédures prévues par l'établissement.

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

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

8.2. RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

Tableau synthèse des responsabilités spécifiques¹⁰

<p>Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)</p>	<p>DÉVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter la politique ministérielle au contexte de l'établissement; • Faire adopter la politique de l'établissement par le conseil d'administration dans les délais prévus par la loi, soit le 30 novembre 2018; • Faire adopter par le comité de direction les procédures découlant de la présente politique dans les 4 mois de son adoption. <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"> • 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; • 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"> • Réviser la politique de l'établissement pour le 30 mai 2020 et si requis, les procédures qui en découlent. • Faire les modifications pour remédier aux difficultés liées à la mise en œuvre de la politique et ses procédures.
<p>Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles (DQEEAI)</p>	<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.

¹⁰ Ce tableau est ministériel, certaines adaptations ont été requises pour qu'il soit conforme aux réalités du CHU de Québec.

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

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

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	<p>INTERVENTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à l'identification et l'application des recommandations et/ou des sanctions. <p>SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <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 responsables de l'offre de services. <p>DIFFUSION DE LA POLITIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique.
Personnes responsables des directions clientèle et des directions transversales	<p>GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE</p> <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 dans leur direction les outils et le soutien nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles 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. <p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier et appliquer des stratégies pour favoriser le repérage, la détection et/ou le dépistage de la maltraitance. Préciser les stratégies de documentation et de saisies de données en rapport avec les situations de maltraitance envers un usager. <p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Favoriser la déclaration en identifiant des mesures permettant d'éviter les risques de représailles envers les personnes qui signalent. Informar des procédures de signalement. <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.

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

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

Personne 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 à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée, en fonction des procédures prévues par l'établissement.
Prestataires de soins et de services	<p>IDENTIFICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Documenter toute information relative à la détection ou au dépistage, selon la procédure prévue par l'établissement. <p>VÉRIFICATION DES FAITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'utilisateur ou une expertise requise peut être appelé à participer au processus de vérification des faits. <p>ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Tout prestataire de soins et de services ayant un lien direct avec l'utilisateur ou une expertise interne et/ou externe requis 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 évalués dans la mesure du possible; Documenter l'évaluation à partir des procédures établies. <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 lorsque les critères sont remplis.
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	<p>DÉCLARATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Traiter, selon la procédure d'examen des plaintes de l'établissement, qu'ils soient obligatoires ou non, tous les signalements reçus qui concernent des situations de maltraitements; Déterminer l'orientation du signalement; Effectuer la saisie des données dans SIGPAQS; Effectuer la reddition de compte.
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 médecin de l'établissement.

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

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

Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)	<p>DÉCLARATION (plainte par un usager)</p> <ul style="list-style-type: none"> Assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement; Informer l'utilisateur 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'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.
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 cas de maltraitance auprès des usagers leur sont signalés. <p>PRÉVENTION, SENSIBILISATION ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Les comités peuvent contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers.
Représentants syndicaux	<ul style="list-style-type: none"> Offrir de l'information et du soutien lorsqu'un de leur membre est soupçonné de maltraitance.

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;
- Procédure de gestion des situations de maltraitance.

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)

Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, 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

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

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

Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, C.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 aînées 2017-2025, Ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés, 2017

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

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

REZSOHAZY, 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 diminuer et remédier les situations de maltraitance et donner 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 ». (Article 9).

PAR LA SUITE, « L'ÉTABLISSEMENT DOIT RÉVISER SA POLITIQUE AU PLUS TARD TOUS LES CINQ ANS ». (Article 7)
L'application du règlement de l'établissement fait en sorte que la présente politique sera révisée au plus tard tous les quatre ans.

Le PRMOP doit :

- En collaboration avec son équipe, assurer la révision de la politique de l'établissement pour le 30 mai 2020;
- Collaborer à cette révision avec des personnes concernées par la politique, ce qui peut inclure des représentants des directions concernées, le CLPQS, des responsables du département des communications, des représentants des usagers, des personnes œuvrant pour l'établissement et des prestataires de services de santé et de services sociaux;
- 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.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique
et des affaires institutionnelles
(2018-10-19)
DLR/ak

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 26 novembre 2018	DATE DE LA MISE À JOUR s. o.	Page 12 de 14 DIC :2-2-2
---	---	--	-----------------------------

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

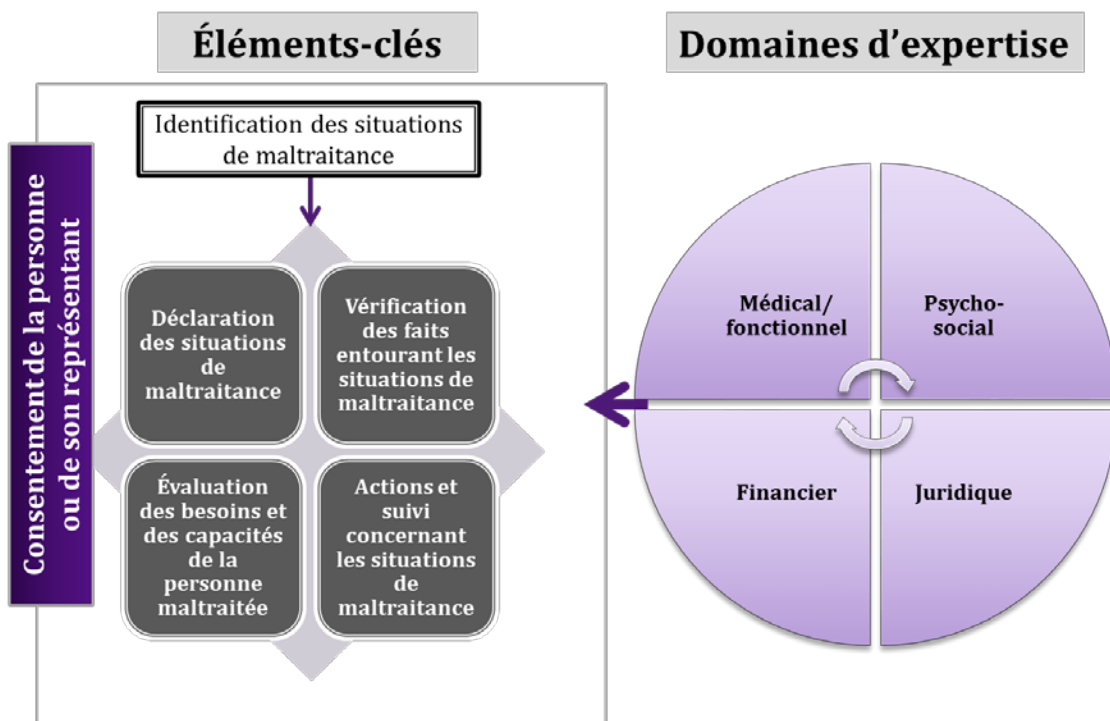
ANNEXE

- **ANNEXE 1 — Modèle de gestion des situations de maltraitance**

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

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE¹¹

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES



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

¹¹ Dans ce modèle qui provient du milieu de personnes âgées, des adaptations seront éventuellement à faire pour toucher l'ensemble des clientèles visées par la politique.