

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Émise par : Direction de la qualité, évaluation performance et éthique

En vigueur depuis 1^{er} novembre 2018

Préambule

La loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c.L-6.3) a pour objectif de promouvoir la bientraitance, prévenir, identifier précocement, signaler, prendre en charge et faire cesser des situations de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité.

La politique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais vise à protéger les personnes aînées, les personnes majeures en situation de vulnérabilité temporaire ou permanente, notamment les personnes inaptes, celles présentant des problèmes de santé mentale, un trouble du spectre de l'autisme, une déficience physique ou une déficience intellectuelle. Les usagers mineurs sont protégés en vertu de la Loi sur la Protection de la Jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

La politique vise à encourager la vigilance, l'action bienveillante et diligente face aux situations de maltraitance potentielle ou confirmée dans les installations du CISSS de l'Outaouais, ailleurs chez un prestataire de services de santé et de services sociaux ou à domicile. La lutte contre la maltraitance doit se faire en collaboration interprofessionnelle, en concertation et en partenariat entre les divers acteurs.

Le personnel du CISSS de l'Outaouais et les prestataires de services de santé et de services sociaux sont tenus de respecter les droits, l'intégrité et la qualité de vie des usagers et les valeurs organisationnelles : bienveillance, engagement, excellence et partenariat.

1. Objectifs généraux et spécifiques

Les objectifs généraux de la politique sont :

- Établir une compréhension commune de la maltraitance;
- Établir des mesures de prévention et d'intervention applicables à toute forme de maltraitance dont le signalement obligatoire de situation;
- Soutenir les personnes engagées dans une démarche visant à mettre fin à de la maltraitance.

Les objectifs spécifiques sont :

- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles, la qualité des services et la bienveillance;
- Promouvoir la bienveillance et des environnements de soins et de travail respectueux, sécuritaires;
- Informer et outiller le personnel, les bénévoles, les usagers, les proches, les citoyens et tous les acteurs concernés sur l'obligation de signaler les situations de maltraitance;
- Faciliter le signalement des cas de maltraitance et, lorsqu'indiqué, l'accès au processus d'intervention concerté (PIC);
- Établir le cadre de référence pour l'élaboration de procédure visant à préciser les modalités d'application de la présente politique.

2. Contexte légal et réglementaire

Cette politique, les procédures et les directives associés sont conformes à :

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12), articles 1, 2, 4, 5, 48 et 49;
- Code civil du Québec (Chapitre CCQ-1991), articles 10 à 26, 32 et 35;
- Code des professions (chapitre C-26);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2), ci-après nommée LSSSS;
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Chapitre E-20.1);
- Loi sur le curateur public (Chapitre C-81);
- Loi sur l'accès à l'information, article 62;
- Entente entre le CISSS de l'Outaouais et ses partenaires de services ayant pour objet la dispensation de services de santé ou des services sociaux;
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ c. L-6.3);
- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, c. S-4.2, r 0.01);
- Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un Établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (RLRQ, c. S-4.2, r. 16.1);
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers (R-002);
- Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrement sonores par la clientèle et les visiteurs (P-080);
- Loi visant la protection des renseignements personnels (Loi 25).

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 2 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

3. Orientations

La politique s'inscrit en conformité avec :

- Le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 (MSSS, Direction générale des aînés et des proches aidants, 2022);
- Le cadre de référence sur les ressources intermédiaires et les ressources de type familial;
- Les orientations ministérielles « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD);
- Le code d'éthique du CISSS de l'Outaouais;
- Politique sur la confidentialité (P-023) du CISSS de l'Outaouais;
- Des milieux de vie qui nous ressemblent « Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (2021) »;
- L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- PRO-007 Déclaration d'un incident/accident lié à la prestation de soins et services à un usager;
- PRO-008 Divulgence de l'information à l'usager à la suite d'un accident;
- PRO-009 Gestion des événements sentinelles;
- Le cadre de référence « Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes ».

4. Champ d'application

La politique s'applique à toutes les situations pouvant survenir en tout temps à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de l'établissement, incluant les milieux de soins (préhospitaliers, urgence, hospitaliers, ambulatoires, services à domicile offert par l'Établissement), les milieux de vie (CHSLD, MDAA, RPA, RI-RTF, RHD, RAC), les organismes communautaires (article 334 de la LSSSS), les entreprises d'économie sociales, les ressources privées ou tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services.

5. Personnes et organismes visés

- Le personnel, les bénévoles, les étudiants, les résidents en médecine et les stagiaires;
- Les médecins, dentistes, pharmaciens et les sage-femmes;
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS);
- Le comité des usagers du Centre intégré (CUCI), les comités des usagers continué (CUC) et les comités de résidents (CR) du CISSS de l'Outaouais;
- Les responsables et les employés dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment les RI, RTF, RAC, RPA et RHD;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 3 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Les responsables, les employés et les bénévoles dans les organismes communautaires ou agences de personnel lorsque des services à des usagers sont prévus dans une entente de services ou un plan d'intervention;
- Les partenaires externes liés par entente avec l'Établissement qui assure des soins et des services aux usagers.

6. Définitions

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 en vue de développer ou d'améliorer leur capacité à prendre des décisions.

Bienveillance

Approche valorisant le respect de toute personne et ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, et des droits et libertés des personnes. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Bienveillance

Expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence envers une personne pour son bien-être.

Facteur de risque

Caractéristique identifiée avant qu'une situation ne survienne qui contribue à augmenter la possibilité/probabilité qu'une personne soit maltraitée.

Intervenant désigné

Professionnels désignés par les directions cliniques du CISSS de l'Outaouais agissant comme personne-ressource pour ses collègues dans la lutte à la maltraitance. Ils reçoivent un signalement et en assurent le suivi. Les intervenants désignés sont à même de déclencher un processus d'intervention concerté (PIC) lorsque requis.

Maltraitance

Geste singulier ou répétitif, un défaut d'action appropriée (négligence) ou une violence 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 (Loi 6.3).

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 4 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Motif raisonnable de croire

Appréciation honnête et fondée qui dépasse l'intuition, l'impression ou les simples soupçons. Le fardeau exigé n'est pas d'avoir une preuve lors de tout doute raisonnable. Il s'appuie sur la base d'un fait ou en raison des circonstances.

Personne en situation de vulnérabilité

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, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

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.

Plainte

La plainte est le fait pour l'utilisateur maltraité ou son représentant de déposer verbalement ou par écrit aux personnes désignées des renseignements relatifs à une situation vécue de maltraitance.

Prestataire de services de santé et de services sociaux

Toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un Établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant.

Processus d'intervention concerté (PIC)

Le PIC favorise des actions rapides, concertées et complémentaires de la part d'intervenants issus d'organisations représentées par un corps de police, le curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), l'Autorité des marchés financiers (AMF) et du CISSS de l'Outaouais.

Proche

Toute personne de l'entourage de l'utilisateur qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel à titre de non-professionnel; il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'une personne significative sans lien familial.

Répondant désigné

Gestionnaires désignés par chacune des directions du CISSS de l'Outaouais pour recevoir les plaintes et les signalements des personnes qui ne sont pas visées par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance (qui ne reçoit pas des soins et des services de l'Établissement).

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 5 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Sentiment d'urgence

Perception raisonnable nécessitant une action afin d'éviter des conséquences qui pourraient être importantes et se réaliser dans un court laps de temps.

Signalement

Processus formel de déclaration qui consiste à transmettre cette déclaration verbalement ou par écrit, lorsqu'il y a motif raisonnable de croire en la présence de maltraitance (présumée ou confirmée).

Usager

Personne majeure qui reçoit des soins ou des services de l'Établissement dans une installation maintenue par cet Établissement ou au domicile, ou qui reçoit des soins et services d'un prestataire de services de soins et services.

7. Orientations et principes directeurs

Le Président-directeur général s'engage à prendre tous les moyens requis pour promouvoir la bientraitance, prévenir la maltraitance et intervenir pour la faire cesser. De façon plus spécifique, l'équipe de direction du CISSS de l'Outaouais s'engage à :

- 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, de bienveillance, de transparence et exempt de toute forme de maltraitance;
- Favoriser la mise en place et le maintien d'un climat d'ouverture où les personnes concernées se sentiront à l'aise de briser le silence afin de dénoncer des situations à risque d'évoluer vers une situation de maltraitance;
- Évaluer et gérer avec promptitude et sollicitude tout signalement d'une situation potentielle ou confirmée de maltraitance en toute confidentialité;
- Intervenir avec diligence, dans les situations qui présentent des risques sérieux de mort ou de blessure grave en signalant sans délai au corps policier;
- Assurer la protection, la sécurité, le bien-être et le soutien de la personne maltraitée;
- Déterminer et appliquer les mesures adaptées à la situation, de même que les sanctions applicables lorsqu'une personne employée de l'Établissement a fait vivre une situation de maltraitance à un usager;
- Gérer les situations en cas d'infraction de nature criminelle et pénale;
- Adapter les moyens de prévention et de protection en contexte lié à des situations exceptionnelles.

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 6 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

8. Modalités de déploiement de la politique

8.1 Promotion et diffusion dans les installations de l'Établissement

L'Établissement doit, dans tous les sites qu'il maintient, afficher la politique à la vue du public et la publier sur ses plateformes numériques. Il doit également faire connaître la politique à tous les usagers recevant des services dans les installations et à domicile qu'à leurs proches.

Les intervenants du Réseau de santé et des services sociaux sur l'ensemble du territoire doivent être informés du contenu de la politique.

8.2 Promotion et diffusion dans les ressources d'hébergement

Toute ressource intermédiaire (RI) et de type familial (RTF) ou autre société et organisation qui accueille des usagers majeurs doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance de l'Établissement qui recourt aux services de cette ressource. Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés (RPA) doit également appliquer cette politique.

Les ressources sont tenues d'afficher à la vue du public les informations essentielles pour faire connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux proches et aux personnes qui œuvrent pour les usagers.

8.3 Conduite complémentaire auprès des communautés autochtones ou culturelles

La personne désignée par l'Établissement pour les relations avec les communautés autochtones établit des liens pour promouvoir, sensibiliser et partager l'information et la formation sur la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance/bienveillance.

Les intervenants de l'Établissement qui dispensent des soins et services auprès des membres des communautés autochtones sont à l'affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de maltraitance pour repérer les situations potentielles de maltraitance.

9. Modalités de mise en œuvre de la politique

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique est Adam Mongodin, directeur de la qualité, évaluation, performance et éthique. Pour le joindre par téléphone, composer le 819 966-6100 poste 339204 ou par courriel, adam.mongodin.cisso@ssss.gouv.qc.ca.

Regroupées sous trois (3) axes d'intervention (prévention, sensibilisation et formation), ces modalités sont déployées de manière collaborative dans/par l'ensemble des directions concernées.

9.1 Activités de prévention

La prévention de la maltraitance combinée à la promotion de la bienveillance ont pour effet d'augmenter le degré de sensibilisation collective sur les causes et les facteurs associés à la

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 7 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

maltraitance. Elles contribuent à l'acquisition d'attitude et de comportements respectueux. Elles créent un climat où les personnes concernées se sentent plus à l'aise de briser le silence.

9.2 Activités de sensibilisation et d'information

La sensibilisation mise sur l'information et la démystification entourant le phénomène de maltraitance. Elle informe sur les ressources existantes, les mécanismes de prévention et d'aide. Elle permet d'éveiller la conscience des personnes aux situations à risque qui peuvent conduire à des actes de maltraitance. La sensibilisation auprès des visiteurs, des usagers, leurs proches et leur représentant légal vise à les renseigner sur les droits et responsabilités de chacun, le signalement, le mécanisme pour porter plainte ainsi que les ressources de soutien.

9.3 Activités de formation

La formation vise à développer la compréhension et les connaissances nécessaires à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance. Elle vise également la promotion de la bientraitance/bienveillance. Les personnes à former et les priorités sont définies et revues régulièrement. Des rappels périodiques sont offerts sur les éléments clés de la lutte à la maltraitance, selon le niveau d'implication et de responsabilité des personnes visées. Dès l'embauche de nouveaux employés, la formation est offerte dans le cadre du programme d'orientation et d'intégration.

10. Gestion des situations de maltraitance

Les situations de maltraitance peuvent être complexes et s'installer dans des relations étroites entre individus. Cinq étapes-clés sont essentielles pour gérer un cas, en fonction de l'urgence de la situation et des besoins de la personne :

- Identification
- Signalement/plainte
- Vérification des faits
- Évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée
- Actions et suivis

10.1 Identification

L'identification de la maltraitance est primordiale pour la prise en charge et la gestion rapide de la situation afin de minimiser le potentiel de conséquences néfastes à l'utilisateur et elle est la responsabilité de tous. Elle implique de faire:

- **Le repérage** en étant attentif aux indices de maltraitance pour les identifier. Toute personne peut faire du repérage;
- **La détection** en utilisant des outils afin de reconnaître les facteurs de risques et/ou les indices de maltraitance;
- **Le dépistage** en observant de façon précoce ou aussitôt que possible les indices potentiels ou les symptômes physiques associés à une situation de maltraitance.

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 8 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Tout employé en contact avec les usagers et avec les membres significatifs de la famille doit être en mesure de repérer ces indices de maltraitance et d'en aviser une personne en mesure d'intervenir. L'intervenant doit documenter le dossier de l'usager en y indiquant les indices de maltraitance observés. En cas de doute, la personne se réfère aux répondants désignés.

10.2 Signalement / plainte

La déclaration d'une situation (présumée ou confirmée) de maltraitance s'effectue verbalement ou par écrit. Elle peut prendre plusieurs formes.

10.2.1 Signalement obligatoire (art.21, L6.3)

Les prestataires de services de santé et de services sociaux, les professionnels au sens du Code des professions ainsi que les personnes liées par le secret professionnel (sauf l'avocat et le notaire) ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doivent obligatoirement et sans délai signaler le cas pour:

- Tout usager hébergé dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- Tout usager majeur en RI ou en RTF;
- Un résidant en situation de vulnérabilité dans une RPA;
- Une personne inapte selon une évaluation médicale;
- Une personne en tutelle ou sous mandat de protection homologué.

Le consentement de l'usager ou de son représentant est toujours recherché mais il n'est pas requis dans le cas du signalement obligatoire.

Si la victime présumée reçoit des soins et services de l'Établissement, le signalement obligatoire est effectué auprès du CPQS. Si elle ne reçoit pas de service de l'Établissement, le signalement obligatoire doit se faire auprès d'un intervenant désigné. Un signalement doit être fait à la police en cas de risque de blessure grave ou de mort.

10.2.2 Signalement volontaire

Le signalement volontaire peut concerner la situation d'un aîné ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité qui reçoit des soins et services de l'Établissement et pour laquelle le signalement qui ne répond pas aux critères du signalement obligatoire. Le signalement est effectué auprès du CPQS.

Si la personne ne reçoit pas de services de santé et de services sociaux, le signalement est dirigé vers la Ligne Aide Maltraitance Abus Aînés (LAMAA) qui va référer vers les intervenants désignés de l'établissement ou des organisations partenaires de l'entente-cadre nationale (corps de police, curateur public, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ou de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Un témoin, une personne œuvrant pour l'Établissement, un bénévole ou un proche qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subie de la maltraitance peut effectuer un

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 9 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

signalement au CPQS ou auprès d'un intervenant désigné en fonction des règles de confidentialité qui s'appliquent et en obtenant le consentement préalable de la personne concernée.

10.2.3 Plainte

Une plainte peut être formulée ou déposée au CPQS par tout usager ou son représentant désigné qui estime être victime de maltraitance, que la situation soit liée ou pas aux soins et services reçus de l'Établissement. Le processus pour effectuer une plainte est précisé dans le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Une plainte peut être formulée ou déposée auprès d'un intervenant désigné par toute personne aîné et/ou en situation de vulnérabilité qui estime être victime de maltraitance même si elle ne reçoit pas de service de l'Établissement.

10.3 Vérification des faits

La vérification des faits est un processus d'analyse qui permet de :

- Confirmer s'il y a bel et bien eu maltraitance et d'entamer les actions et le suivi nécessaires;
- Évaluer et analyser l'ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont liées à la maltraitance;
- Documenter la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir la documentation de différentes sources d'information.

La vérification des faits est effectuée par la direction concernée avec toutes les autres instances détenant les informations ou l'expertise requise. Le CPQS procède à ses propres vérifications.

10.4 Évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée

L'évaluation permet d'identifier les besoins, les préoccupations, les capacités et les ressources de la personne maltraitée. Elle permet ainsi de planifier les interventions de manière efficace et dans le respect de ses volontés et préoccupations. Elle permet du même coup de déterminer quelles expertises seront requises pour mettre en œuvre les interventions choisies.

10.5 Actions et suivis

Le signalement et la plainte d'une situation présumée de maltraitance sont documenté, évalué et géré avec rigueur en assurant la sécurité et la confidentialité de l'identité de la personne qui déclare. Les plaintes au CPQS sont traités dans un délai de 45 jours selon la procédure d'examen des plaintes et le délai d'un traitement d'un signalement est modulé en fonction de la gravité de la situation, mais généralement, le délai est de 72 heures. La loi ne prévoit pas de délai pour une plainte ou un signalement adressé à un intervenant désigné. Dans ces cas, il est alors tenu compte du niveau d'urgence et de la priorisation accordée à la situation pour y donner suite.

La coordination du déploiement des actions avec les acteurs internes et externes impliqués est essentielle. Le soutien, les soins et des services offerts à la personne victime de maltraitance doivent être personnalisés et contribuer à réduire les risques de récurrence. Les suivis et la

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 10 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

collaboration interprofessionnelle visent à favoriser la sécurité et le bien-être de toutes les parties impliquées. Le déclenchement d'un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire afin de mettre fin rapidement aux gestes de maltraitance.

11. Processus d'Intervention Concerté (PIC)

Conçu pour venir en aide aux personnes âgées et/ou majeures en situation de vulnérabilité, le PIC favorise les actions rapides, efficaces et complémentaires entre les intervenants des institutions de santé et de services sociaux, la justice et la sécurité publique ainsi que les organismes de protection des personnes. Un PIC peut être déclenché pour intervenir et protéger une personne qu'elle soit connue ou non du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Le PIC est appliqué en vertu de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Les principaux partenaires du processus d'intervention concerté en Outaouais sont :

- Les corps policiers
- La Direction des poursuites criminelles et pénales
- L'Autorité des marchés financiers
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Le Curateur public du Québec
- Le CISSS de l'Outaouais

Les rôles et responsabilités des partenaires du PIC sont disponibles dans la procédure de gestion (PRO-210).

11.1 Déclenchement d'un PIC

Le déclenchement d'un PIC peut découler de la réception d'un signalement d'un cas de maltraitance à un intervenant ou d'une plainte reçue par le CPQS qui transmet les informations à l'intervenant désigné, avec le consentement de la personne concernée.

Si l'intervenant désigné estime que le déclenchement d'un PIC favoriserait la possibilité de mettre fin à un cas de maltraitance, il doit fournir à la personne concernée des informations en lien avec la portée des actions qui pourraient être entreprises, l'appui dont elle pourrait bénéficier et les suites à entrevoir. Dans les situations de risque sérieux, le consentement est recherché, mais non obligatoire.

Les processus d'intervention concertés s'enclenchent lorsque l'intervenant désigné estime que trois éléments sont réunis :

- L'existence de motifs raisonnables de croire qu'une personne âgée en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi;
- La nécessité d'avoir au moins deux intervenants pour évaluer avec justesse les circonstances pour y mettre fin efficacement;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 11 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- L'existence de motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.

S'il le juge opportun, l'intervenant désigné peut également fournir des informations sur les services de santé ou les services sociaux dont pourrait bénéficier la personne maltraitante.

11.2 Modalités d'application

Avec le consentement de la personne concernée, les intervenants concernés peuvent se partager de l'information sur les situations de maltraitance et assurer une coordination optimale de leurs actions pour que l'aide nécessaire soit apportée à la personne qui vit une situation de maltraitance.

Les partenaires du PIC peuvent se réunir pour discuter d'une situation de façon non nominative lorsque la personne ne consent pas aux interventions en étant vigilant de ne transmettre qu'un minimum d'informations dans le but de s'assurer d'offrir à la personne le meilleur accompagnement possible pour sa sécurité et son intégrité, tout en validant la compréhension de la situation, de ses droits et de ses recours.

La production d'un bilan pour chaque PIC est effectuée par la coordination régionale de lutte contre la maltraitance du CISSS de l'Outaouais. Les détails liés au déclenchement d'un PIC et son actualisation sont décrits dans la procédure de gestion (PRO-210).

12. Mesures de protection

12.1 Protection des données confidentielles

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises par le CPQS et les intervenants désignés afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui formule une plainte ou un signalement, à moins qu'elle n'y consente. L'identité de la personne peut être communiquée au corps de police par le CPQS et l'intervenant désigné.

Toutes les mesures nécessaires doivent être également prises pour protéger la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui fait un signalement à un intervenant désigné du PIC.

12.2 Protection contre les représailles et immunité de poursuite

Aucune menace ou mesure de représailles ou poursuites judiciaires ne peut être exercée contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement, collabore à l'examen ou au traitement, quelles que soient les conclusions rendues. Sont présumées être des mesures de représailles :

- La rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou ses conditions de travail;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 12 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Le déplacement d'une personne recevant des soins et services;
- La rupture de bail d'un résident;
- L'interdiction ou la restriction des visites à l'utilisateur ou au résident.

12.3 Soutien aux personnes

Des mesures de soutien et d'accompagnement sont disponibles à toutes les étapes du processus et pour chacune des personnes impliquées dans une situation de maltraitance y compris la personne maltraitée, les proches, la personne maltraitante. Les personnes œuvrant pour l'Établissement sont tenues d'informer les personnes impliquées de l'existence des instances offrant du soutien :

- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP);
- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés du Centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance joignable au 1-888-489-2287 ou à l'adresse www.aideabusaines.ca;
- Comité des usagers ou comité des résidents;
- Gestionnaires;
- Coordinatrice régionale de lutte à la maltraitance;
- Comité d'éthique clinique;
- Programme d'aide aux employés (PAE);
- Représentant syndical (employés syndiqués);
- Référence vers un service psychosocial ou un groupe d'entraide.

13. Sanctions

13.1 Mesures administratives et disciplinaires

Toute personne reconnue responsable, après enquête faite par les relations de travail, d'avoir causé intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne; en situation de vulnérabilité est passible de mesures administratives et/ou disciplinaire qui, le cas échéant, feront l'objet d'aucune tolérance (tolérance zéro).

Des mesures disciplinaires pourront être recommandées au Conseil d'administration et imposées à l'endroit d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, d'un résident ou d'une sage-femme à la suite du traitement d'une plainte.

Toutes mesures appropriées pourront être imposées par l'Établissement, s'il s'avère, après enquête qu'un bénévole, un stagiaire, une personne à contrat, un employé d'un partenaire ou d'un partenaire de service a causé du tort à un usager.

Dans le cas où l'exploitant d'une RPA ne prend pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à un cas de maltraitance porté à sa connaissance, l'Établissement a le pouvoir de révoquer l'attestation temporaire de conformité ou le certificat de conformité de la RPA.

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 13 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

13.2 Poursuites pénales

Des poursuites pénales sont susceptibles d'être intentées pour faire reconnaître la nature criminelle des infractions. La demande d'imposition d'amendes concerne les infractions commises et reconnues hors de tout doute raisonnable par quiconque :

- Commet un acte de maltraitance envers une personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité hébergée en CHSLD, en RPA, en RI-RTF ou en RHD alors que celle-ci se trouve sous la responsabilité de l'Établissement, du responsable ou de l'exploitant familial sur ces lieux ou selon le cas à l'extérieur;
- Commet, dans l'exercice de ses fonctions, un acte de maltraitance envers un usager majeur à qui elle fournit directement des services de santé ou des services sociaux à domicile pour le compte de l'Établissement;
- Omet, dans le cadre de ses fonctions de signaler un cas de maltraitance répondant aux critères du signalement obligatoire;
- Menace ou intimide une personne ou tenter d'exercer ou exercer des représailles contre une personne;
- Entrave ou tente d'entraver quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur ou d'un enquêteur.

13.3 Amendes

Les montants des amendes pouvant être imposées varient de 2000 \$ à 250 000 \$ selon la nature des actes reprochés. Pour plus de détails, se référer aux articles 21, 21.1, 22.1 et 22.8 de la Loi 6.3.

13.4 Recours

La personne qui est insatisfaite de l'enquête du CPQS peut faire appel de la décision au Protecteur du Citoyen par :

- Téléphone : 1 800 463-5070
- Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
- Site : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Si les motifs sont de nature pénale, l'usager victime est informé, notamment par le CPQS, de la possibilité d'adresser une demande d'application de sanctions pénale par :

- Téléphone : 1 877 416-8222
- Courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca
- Courrier postal : Direction de l'inspection et des enquêtes, ministère de la Santé et des Services sociaux, 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2e étage, local 200, Québec (QC) G2E 6J5

14. Rôles et responsabilités

Il est de la responsabilité de chaque individu et chaque instance de soutenir la culture de la bientraitance tout en contribuant à prévenir et lutter contre la maltraitance.

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 14 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Conseil d'administration (CA)

- Adopte la politique et les révisions;
- Promeut la culture de bientraitance et de la sécurité;
- Reçoit le rapport annuel du CPQS;
- Assure, par le biais du comité de vigilance et de la qualité (CVQ) le suivi des recommandations du CPQS découlant de l'analyse des plaintes et signalements en matière de maltraitance;
- Applique une mesure disciplinaire, s'il y a lieu, à l'endroit d'un membre du CMDP pour donner suite au traitement d'une plainte.

Président-directeur général (PDG)

- S'assure de l'application de la politique par l'ensemble des directions;
- Désigne la personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PROMP) au sein de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE);
- Promeut la culture de bientraitance et de la sécurité;
- Prend les moyens nécessaires pour mettre fin à tout cas de maltraitance portés à sa connaissance.

Comité de direction (CODIR)

- Approuve la politique, les procédures en découlant et les révisions;
- Élabore des orientations stratégiques en réponse aux enjeux transversaux et organisationnels de maltraitance;
- Confie des mandats spécifiques au Comité inter-directions des milieux de vie ainsi qu'au Comité de gestion des risques pour assurer une vigie préventive et de lutte à la maltraitance;
- Monitore des indicateurs de résultats sur la culture de bientraitance, la sécurité des personnes et les situations de maltraitance.

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP)

- Élabore et révisé la politique et les procédures s'y rattachant en collaboration avec toutes les directions concernées, la coordination des milieux de vie non-institutionnels et le CPQS;
- Informe les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et la fait connaître aux intervenants du RSSS de son territoire;
- Assure la diffusion de la politique avec le soutien de la Direction des communications et veille à ce qu'elle soit accessible et compréhensible par l'ensemble de la population de l'Outaouais;
- Co-dirige les réflexions et travaux tactiques sur les enjeux transversaux et organisationnels en lien avec la maltraitance et supporte la mise en œuvre des propositions de renforcement de la culture de bientraitance;
- Assure le suivi requis des recommandations au Comité de vigilance et de la qualité (CVQ);

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 15 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Facilite le suivi des indicateurs avec le concours de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

Coordination régionale de lutte à la maltraitance et des processus d'intervention concertée

- Agit à titre d'équipe regroupant la personne-ressource spécialisée en lutte à la maltraitance et la personne référente pour les processus d'intervention concertée (PIC) en soutien aux intervenants et partenaires de l'Établissement;
- Élabore et met en œuvre un plan d'action régional répondant aux besoins et enjeux régionaux en matière de lutte contre la maltraitance;
- Assure le développement collaboratif et le déploiement d'actions de prévention, de sensibilisation et de formation à la lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance/bienveillance;
- Stimule les initiatives de bientraitance en collaboration avec les directions cliniques et diffuse des connaissances et des pratiques exemplaires sur la bientraitance;
- Soutient la concertation locale et régionale entre tous les partenaires notamment par le conseil, l'analyse de cas, le déploiement et l'application du processus d'intervention concerté tel que spécifié dans l'Entente-cadre nationale;
- Accompagne les répondants et intervenants désignés par le co-développement, la discussion, ainsi que sur l'utilisation de la plateforme de suivi;
- Élabore et révisé les procédures d'application de la politique en collaboration avec toutes les directions concernées, les partenaires et le CPQS;
- Travaille de concert avec la coordination des milieux de vie pour la participation active des RI-RTF, RAC, RHD et RPA aux activités de formation et de sensibilisation du personnel, des usagers et des proches;
- Prépare et anime les rencontres du comité régional de prévention de la maltraitance et de coordination du PIC;
- Participe aux rencontres mensuelles provinciales en lien avec le suivi du processus d'intervention concerté;
- Collabore avec les représentants désignés pour dresser le bilan des interventions concertées réalisées et l'acheminer au Secrétariat aux aînés;
- Signale à la PRMOP et au Secrétariat aux aînés les enjeux survenant dans le processus d'intervention concerté.

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

- Assure le traitement de toute plainte ou signalement reçus par rapport aux situations de maltraitance qu'il soit obligatoire ou non;
- Traite tous les signalements concernant une situation de maltraitance présumée, incluant les signalements déposés par d'autres personnes que les usagers;
- Avise le PDG et le ministère de la Santé et des Services sociaux s'il a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 16 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Effectue une reddition de compte sur les plaintes et signalements reçus en matière de maltraitance dans un rapport annuel sans compromettre la confidentialité.

Direction des ressources humaines

- Assure que l'orientation et la formation à l'embauche de toute nouvelle personne œuvrant pour l'Établissement aborde les comportements attendus en matière de bienveillance et de lutte à la maltraitance;
- Assure que la formation et de perfectionnement sur la gestion de la maltraitance est ajustée aux différents profils de fonction des employés;
- Confirme en collaboration avec le gestionnaire, les mesures disciplinaires et / ou administratives.

Direction des communications

- Développe et met en œuvre le plan de communication entourant la maltraitance et la bienveillance;
- Planifie la diffusion de la politique sur les plateformes numériques du CISSS de l'Outaouais.

Direction des programmes-services et autres directions

- Nomme un/des répondants en maltraitance au sein de la direction ainsi que un/des intervenants désignés à la maltraitance;
- Assure une gestion proactive et préventive des situations à risque de maltraitance;
- Promeut les comportements de bienveillance et les approches bienveillantes des soins et services à tous les niveaux de sa direction;
- Assure la diffusion de la politique au sein de leur direction et auprès de leurs partenaires;
- Offre au personnel les outils à jour, le soutien, la formation et le perfectionnement requis pour répondre aux besoins spécifiques de la clientèle dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance par les formations et perfectionnement requis;
- Collabore avec la PRMOP à identifier toute amélioration de la qualité des services visant à lutter contre la maltraitance.

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

- Assure que la personne responsable de la mise en œuvre de la politique soit en mesure d'assumer son mandat en présentant un suivi de la politique et de son application auprès de tout l'établissement et ses partenaires.
- Assure la révision de la politique aux 5 ans
- Assure la prévention, la sensibilisation et la formation
- Assure la diffusion

Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche

- Assure la diffusion de cette politique auprès des maisons d'enseignement;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 17 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Agit comme partenaire avec les maisons d’enseignement pour la gestion de toute situation de maltraitance impliquant des stagiaires, étudiants et résidents en médecine, le cas échéant.

Intervenant désigné

- Réalise dans les 10 jours ouvrables, les étapes suivant un signalement;
- Collabore au PIC dans les situations présumées ou confirmées de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale;
- Répond à toute plainte et signalement de personnes en situation de vulnérabilité hors réseau de la santé et des services sociaux (RSSS);
- Sollicite la collaboration de tous les acteurs concernés dans le processus d’enquête d’une situation de maltraitance.
- Déclenche un PIC avec la personne responsable de l’équipe de coordination régionale;
- Communique avec les intervenants des autres organisations pour discuter des situations de maltraitance complexes sans échanger de renseignements personnels et confidentiels lorsque le consentement de la personne aînée n’est pas obtenu ou avant qu’il ne le soit pour déclencher une intervention concertée;
- Créé des liens avec les acteurs concernés détenteur d’information cruciale à la documentation de la situation de maltraitance.

Répondant en maltraitance

- Promeut la bientraitance au sein de sa direction;
- Contribue à titre de personne-ressource au sein de sa direction et auprès des partenaires à la diffusion de toutes les informations, lignes directrices et données probantes en matière de lutte contre la maltraitance;
- Accueille les plaintes et les signalements des personnes qui ne reçoivent pas des soins et des services de l’Établissement;
- Escalade toute information ou situation jugée pertinente ou préoccupante à la PRMOP;
- Participe aux rencontres prévues avec les répondants des autres directions dans une perspective de partage et d’amélioration continue.

Personne œuvrant pour l’Établissement

- Prend connaissance, applique et participe au respect de la politique;
- Suit la formation à la prévention et la gestion de la maltraitance, si requise, ainsi que sur la bienveillance;
- Est à l’affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de maltraitance et repère les situations potentielles de maltraitance;
- Signale au commissaire aux plaintes et à la qualité des services toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu’elle est repérée ou dépistée;
- Prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des renseignements dans un dossier de maltraitance;

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d’administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 18 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

- Collabore, lorsque nécessaire, à l'enquête relative à une plainte en matière de maltraitance;
- Respecte ses obligations déontologiques ainsi que de ses obligations éthiques personnelles et professionnelles;
- S'assure du bien-être et de la sécurité de l'utilisateur et du respect de ses droits;
- Accueille avec ouverture le signalement s'il lui est fait directement et prend au sérieux toute allégation ou toute information selon laquelle un usager serait victime de maltraitance.

Conseils professionnels

- Participent activement à la reconnaissance des comportements de bienveillance et des approches bienveillantes en soins et services;
- Encouragent la formation de ses membres aux interventions visant à contrer la maltraitance.

Représentants syndicaux

- Collaborent avec les intervenants du CISSS de l'Outaouais dans la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance;
- Offrent de l'information et du soutien lorsqu'un membre est soupçonné de maltraitance.

Comités des usagers et des résidents (CUCI, CUC et CR)

- Contribuent à faire connaître la politique aux usagers, résidents et aux proches;
- Renseignent, informent, assistent et accompagnent un usager, un résident ou son représentant dans toute démarche qu'il désire entreprendre pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance et l'adresser à la CPQS;
- Signalent au CPQS toute situation mettant en cause un ou plusieurs personnes faisant face à dans une situation de maltraitance.

Centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance

- Répond à l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien concernant la maltraitance et offre une écoute active;
- Évalue la situation décrite par la personne ainsi que son niveau de risque, notamment afin de déterminer s'il s'agit d'un cas de maltraitance;
- Fourni l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance;
- Réfère la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, notamment le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétents ou tout autre intervenant désigné;
- Effectue avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 19 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Associations et organismes représentant les RI-RTF

- Soutiennent les RI ou RTF soupçonnées d'avoir causé un tort à un usager et ce, selon les moyens prévus aux ententes collectives et nationales, selon le cas, et dans la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires, et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant;
- Offrent de l'information et du soutien lorsqu'un de leurs membres est soupçonné de maltraitance.

15. Autres dispositions

L'Établissement révisé sa politique et la soumet au ministère de la Santé et des Services sociaux au plus tard tous les cinq ans (5), avant la date fixée par le ministre. Sur recommandation du ministre responsable des aînés, le ministre approuve dans les 90 jours suivant sa réception la politique révisée avec ou sans modification.

16. Liste des autres documents requis pour la mise en œuvre de la politique

Les procédures suivantes sont associées à cette politique :

- PRO-103 « Gestion des situations de maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité »,
- PRO-152 « Suivis et sanctions dans le cadre de situations de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité »,
- PRO-153 « Prévention, sensibilisation et formation à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité »;
- PRO-210 « Déclenchement d'une procédure d'intervention concerté (PIC) pour les aînés et toute personnes majeures en situation de maltraitance ».

Politique soumise par la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité			P-049
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2018-11-01	<input checked="" type="checkbox"/> Révision : Date : 2024-03-21	Page 20 sur 20
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		