

POLITIQUE		DÉPARTEMENT : DIRECTION DES PROGRAMMES SOCIAUX
POLITIQUE VISANT À CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ		Version n° 1
Destinataire : Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement ou liée par contrat à l'établissement ainsi que les usagers, les résidents, leurs familles, les proches, les visiteurs des milieux de vie et de soins		
Responsable de l'application : Directrice des programmes sociaux		
Signature :	<u>LU ET APPROUVÉ PAR</u> Présidente-directrice générale	<u>20 novembre 2018</u> Date

1. PRÉAMBULE, OBJECTIFS ET BUTS

La maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est inacceptable; elle doit être désapprouvée et dénoncée par la société. Il s'agit d'une responsabilité à la fois individuelle et collective; professionnelle et organisationnelle. La lutte à la maltraitance envers ces personnes repose sur la recherche d'un équilibre entre autodétermination et protection ainsi que sur l'adoption de comportements respectueux et bienveillants à leur endroit.

En vue de garantir le bien-être et la sécurité ainsi que la qualité des soins et des services offerts, le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James se dote d'une politique de lutte à la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Dans le respect des valeurs organisationnelles telles que la bienveillance, la collaboration, la cohérence et la compétence, cette politique vise à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne oeuvrant pour l'établissement, d'un prestataire de services de santé et de services sociaux ou de toute autre personne.

La présente politique prend son assise dans la *Loi visant à lutter 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 en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récidives;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 1 de 14
---	---	---------------------	-----------------	------------------------

- Promouvoir des environnements de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux 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 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

2. CADRE JURIDIQUE

La politique découle des assises juridiques, des normes et codes de pratiques comme stipulés dans :

- La Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q. c. C -12);
- La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3);
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q. c. S-4.2);
- Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées;
- L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées;
- La politique-cadre de lutte à la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Également, la politique est en lien avec les documents organisationnels suivants :

- 1.03 Code d'éthique;
- 2.04 Règlement régissant les heures de visite et les règles de conduite des visiteurs;
- 2.13 Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers;
- 2.14 Règlement du comité de vigilance et de la qualité;
- 3.41 Politique de gestion intégrée des risques;
- 3.42 Politique déclaration des incidents et accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins auprès des usagers;
- 3.58 Politique de prévention, présence et qualité de vie au travail;
- 5.02 Procédure relative à la confidentialité et la gestion des dossiers des usagers;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 2 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

- 5.45 Procédure concernant la gestion des incidents et accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins et services auprès des usagers;
- 5.65 Procédure sur la divulgation des incidents et accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins et services auprès des usagers.

3. CHAMPS D'APPLICATION

La *Politique visant à contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* s'applique à toute personne œuvrant au Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, qu'il s'agisse des membres du conseil d'administration, des gestionnaires, des employés, des médecins, des stagiaires, des bénévoles ou de toute autre personne qui y exerce une fonction ou une profession.

La politique prévoit également les adaptations nécessaires, le cas échéant, à leur application par :

- Une ressource intermédiaire (RI), une ressource de type familial (RTF) accueillant des usagers majeurs et tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de ses services;
- Une résidence privée pour aînés (RPA) sur le territoire sociosanitaire du Nord-du-Québec;
- Les organismes, sociétés ou personnes auxquels l'établissement recourt pour la prestation de services.

Enfin, les usagers, les résidents des milieux de vie et de soins, leurs proches et les visiteurs sont concernés par l'application de cette politique.

La politique encadre les éléments suivants :

- La personne responsable de sa mise en œuvre;
- Les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux;
- Les modalités applicables pour qu'une personne qui croit être maltraitée puisse formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 3 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

- Les modalités applicables pour que toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, puisse signaler au commissaire aux plaintes et à la qualité des services un cas de maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux;
- Les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement;
- Les mesures mises en place par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue le signalement d'un cas de maltraitance;
- Les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires, qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance;
- Le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé.

Une procédure de gestion adéquate des situations de maltraitance envers un aîné et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est complémentaire à cette politique. La procédure précise des éléments de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, notamment les mesures mises en place pour prévenir la maltraitance, le modèle de gestion des situations et les expertises requises pour intervenir de façon optimale.

4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Blessures graves

Toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables.

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

Personne nommée en vertu de l'article 30 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS).

Consentement

Toutes espèces d'intervention relativement à la santé d'une personne, toutes espèces d'examens, de prélèvements, de traitements ou d'interventions de nature médicale, psychologique ou sociale, requis ou non par l'état de santé physique ou mentale. Le consentement est nécessaire pour tous soins ou interventions, à moins qu'il y ait urgence.

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 4 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

Déclaration¹

Dans le sens de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, la déclaration consiste à transmettre, verbalement ou par écrit, les informations concernant la situation présumée ou confirmée de maltraitance à des personnes désignées. On distingue deux types de déclarations : la divulgation et le signalement obligatoire (ces termes sont définis dans la présente section).

Divulgaration²

Une divulgation est un processus informel qui peut être effectué par toute autre personne qu'un usager ou son représentant (par exemple, un témoin, un employé ou un proche) auprès de diverses instances (un intervenant au dossier, un chef de programmes responsable de l'unité, le CPQS, etc.).

Établissement

Le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (CRSSS de la Baie-James) et toutes ses installations, incluant le centre administratif.

Indice

Fait observable qui nécessite une évaluation pour déterminer s'il y a une situation de maltraitance. Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

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.

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.

¹ Aux fins d'application de la présente politique, la définition de déclaration réfère exclusivement à celle mentionnée aux présentes et ne doit pas être confondue avec la déclaration des incidents et accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins et services auprès des usagers (procédure no° 5.45).

² Aux fins d'application de la présente politique, la définition de divulgation réfère exclusivement à celle mentionnée aux présentes et ne doit pas être confondue avec la divulgation de l'information nécessaire à un usager, à la suite d'un accident (règlement no. 2.10) et la divulgation des accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins et services auprès des usagers (procédure no. 5.65).

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 5 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

Certaines personnes sont plus à risque que d'autres d'être en situation de vulnérabilité, notamment les aînés présentant une perte d'autonomie ou présentant des symptômes de pertes cognitives, 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. Il faut donc être vigilant pour repérer la maltraitance auprès de ces groupes de personnes.

Personne inapte

Personne inapte à consentir aux soins ou personne ayant un mandataire, un tuteur ou un curateur.

Personne maltraitante

Terme utilisé pour désigner la personne qui commet de la maltraitance.

Une situation de maltraitance potentielle doit toujours être évaluée et confirmée avant de qualifier une personne d'être «maltraitée» ou «maltraitante». On évite les expressions «victime» et «abuseur».

Personne maltraitée

Terme utilisé pour désigner la personne ayant subi un tort.

Personne œuvrant pour l'établissement

Membre du personnel, incluant un prestataire de services de santé et de services sociaux, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit des services pour le compte de l'établissement.

Plainte

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur, son représentant légal, son mandataire ou son héritier auprès du CPQS, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services de même que toute insatisfaction exprimée par l'utilisateur ou toute autre personne que l'utilisateur ou son représentant relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident auprès d'un médecin examinateur.

Prestataire de services de santé ou de services sociaux

Personne œuvrant pour l'établissement, incluant un stagiaire, qui dispense des services de santé ou des services sociaux directement aux usagers.

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 6 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

Résidence privée pour aînés (RPA)

Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide-domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. Une telle résidence doit être titulaire d'une attestation temporaire ou d'un certificat de conformité.

Ressource intermédiaire (RI)

Ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.

Ressource de type familial (RTF) pour adultes ou personnes âgées

Peuvent être reconnues à titre de résidence d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

Signalement obligatoire

En vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, il est obligatoire de signaler, sans délai, au CPQS, toute situation comportant un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique pour :

- Les personnes vivant dans un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD);
- Les personnes en tutelle, en curatelle ou à l'égard desquelles, un mandat de protection a été homologué.

L'obligation de signaler les situations de maltraitance s'applique à tout prestataire de services de santé ou de services sociaux et tout professionnels au sens du Code des professions (sauf les avocats et notaires).

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 7 de 14
---	---	---------------------	-----------------	----------------------------

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.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs qui gouvernent l'application de cette politique sont les suivants :

- Aucune forme de maltraitance n'est tolérée au CRSSS de la Baie-James;
- Le CRSSS de la Baie-James adopte une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les usagers et aborde le problème ouvertement entre les parties impliquées, en toute franchise et avec transparence;
- Le CRSSS de la Baie-James est respectueux des droits des personnes tels que décrits dans la LSSS et la Charte. Il répond à ses besoins en offrant des soins et des services de qualité;
- Au CRSSS de la Baie-James, le consentement de l'utilisateur est obtenu avant la prestation de tout soin ou service, sauf pour les exceptions prévues par la Loi;
- Le CRSSS de la Baie-James prend 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 et de transparence;
- Le CRSSS de la Baie-James reconnaît la compétence et la collaboration de l'utilisateur. Il est encouragé de les impliquer dans les prises de décisions à ce sujet ainsi que leurs proches si tel est ce que l'utilisateur désire. Des services centrés sur l'utilisateur et ses proches représentent un standard qui s'inscrit dans les valeurs de l'établissement;
- 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 est essentiels entre les divers acteurs, soit les professionnels, les directions ou les secteurs d'activités, de même qu'avec les associations et les organismes représentatifs des RI, des RTF, des RPA, le comité régional des usagers du CRSSS de la Baie-James et les syndicats.

6. STRUCTURE FONCTIONNELLE**6.1 Responsabilités des différents intervenants****Le conseil d'administration**

- Adopte la politique de lutte à la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 8 de 14
--	---	---------------------	-----------------	----------------------------

- S'assure de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés;
- S'assure du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs divulgations, signalements ou plaintes.

La Direction générale

- S'assure que la lutte à la maltraitance est coordonnée par la Direction des programmes sociaux de l'établissement et que cette dernière joue son rôle dans l'application et le respect de la politique.

Relations médias, communications et affaires juridiques

- Collabore à la diffusion de la politique, notamment auprès des publics suivants :
 - Les usagers;
 - Le comité régional des usagers du CRSSS de la Baie-James;
 - Le comité des résidents;
 - Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), conseil des infirmières et infirmiers (CII) et conseil multidisciplinaire (CM);
 - Le personnel, incluant les gestionnaires et les médecins;
 - Les syndicats;
 - Le nouveau personnel, des stagiaires et des bénévoles;
 - Les ressources et partenaires liés par contrat à l'établissement, selon une entente de services.
- Favorise, auprès des publics externes, la confiance dans la qualité des soins et services dispensés;
- Assure une vigie transversale de l'intégration de la politique dans la réglementation de l'établissement.

Qualité, performance, évaluation, éthique, soutien et administration

- Émet des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et services afin d'assurer une gestion des risques optimale de la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité;
- S'assure du respect du code d'éthique de l'établissement, de l'évolution des pratiques cliniques, de la conformité aux normes d'agrément, de l'optimisation de l'expérience patient et de la collaboration entre les disciplines dans une optique de prévention de la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, en collaboration avec les directions.

La Direction des programmes sociaux

- Est responsable de la mise en œuvre de la présente politique et, en collaboration avec les autres directions, elle en assure l'application;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 9 de 14
--	---	---------------------	-----------------	----------------------------

- Développe et applique un plan de sensibilisation visant à contrer la maltraitance;
- Développe un plan de diffusion visant à informer du contenu de la politique et de la possibilité de déclarer une situation de maltraitance au CPQS, en collaboration avec les personnes responsables des communications;
- Rend accessible la politique en l’affichant à la vue du public et en la publiant sur le site internet du CRSSS de la Baie-James;
- S’assure que la politique soit connue et comprise dès la signature d’une entente spécifique ou particulière avec une RI, une RTF ou une RPA et leur partager des outils;
- Établit et met en œuvre des mesures pour assurer la confidentialité et la protection contre les risques de représailles envers les signalants, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et le CPQS;
- Développe et diffuse une procédure de gestion adéquate des situations de maltraitance;
- Offre des formations concernant l’identification et la gestion des situations de maltraitance et favorise la participation des RI, des RTF, des RPA et autres prestataires de services de santé et de services sociaux auxquels l’établissement recourt aux formations;
- Apporte les modifications nécessaires à la politique de manière à remédier aux difficultés reliées à la mise en œuvre.

Le responsable de la coordination de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

- Contribue activement à la mise en oeuvre de cette politique par des activités de sensibilisation et de formation;
- Partage des outils pour promouvoir le repérage de la maltraitance et offre le soutien nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques lors d’une situation de maltraitance;
- Met en place un processus d’intervention concerté;
- Agit à titre de répondant concernant les travaux transversaux se rapportant à la maltraitance;
- Maintien des interactions continues et régulières avec l’ensemble des directions pour leurs besoins en matière de lutte à la maltraitance.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Reçoit et traite toutes déclarations d’une situation de maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité reçues;
- Effectue la saisie des données dans le système d’information (actuellement SIGPAQS), en conformité avec les consignes relatives à la saisie;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 10 de 14
--	---	---------------------	-----------------	-----------------------------

- Rend compte, dans le rapport annuel qu'il adresse à l'établissement, des déclarations qu'il a reçues ainsi que de ses interventions concernant des cas de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Émet des recommandations, s'il y a lieu, lesquelles doivent faire l'objet d'un suivi approprié par les parties concernées;
- Établit et applique des mesures pour assurer la confidentialité et la protection contre les risques de représailles envers les signalants, en collaboration avec la Direction des programmes sociaux et la Direction ressources humaines.

La Direction des ressources humaines

- S'assure que toute personne œuvrant pour l'établissement et tout prestataire de services de santé et de services sociaux aient été sensibilisés à la maltraitance, en collaboration avec la Direction des programmes sociaux;
- S'assure que la politique soit connue et comprise dès l'embauche du personnel;
- Établit et applique des mesures pour assurer la confidentialité et la protection contre les risques de représailles envers les signalants, en collaboration avec la Direction des programmes sociaux et le CPQS;
- Participe à l'identification et l'application des recommandations et des sanctions;
- Appuie les gestionnaires de l'établissement dans la gestion d'une situation de maltraitance impliquant une personne œuvrant pour l'établissement ou un prestataire de services de santé et de services sociaux.

La Direction des soins infirmiers

- Assume les responsabilités, qui lui sont confiées en vertu des articles 207, 207.1 et 208 de la LSSSS, en matière de contrôle de la qualité de l'activité professionnelle et du développement de la pratique professionnelle, et ce, même si la direction n'est pas responsable de la gestion quotidienne du personnel de soins et des services cliniques pour l'établissement.

Les directions

- S'assurent que les employés sous leurs responsabilités connaissent et respectent la politique;
- Prévoient des formations sur l'identification et la gestion des situations de maltraitance pour leurs employés;
- Identifient et appliquent des stratégies pour favoriser le repérage, de la maltraitance;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 11 de 14
--	---	---------------------	-----------------	-----------------------------

- Encouragent toute personne œuvrant pour l'établissement et prestataire de services de santé et de services sociaux à déclarer une situation de maltraitance dès que ceux-ci la repère;
- Informent toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance (la personne maltraitée et la personne maltraitante) des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus;
- S'assurent que les usagers reçoivent de l'information sur la maltraitance et qu'ils soient informés de la possibilité de contacter le CPQS et de leur droit de demander du soutien auprès du comité régional des usagers du CRSSS de la Baie-James ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes(CAAP) – Nord-du-Québec (Jamésie);
- Exercent leur pouvoir d'enquête sur la qualité de la pratique professionnelle, comme prévu dans la LSSS, lorsque la situation le requiert;
- Avisent l'ordre professionnel auquel appartient un employé maltraitant, lorsque la situation le requiert;
- Émettent des recommandations quant à l'amélioration de l'organisation des soins et services afin d'assurer une gestion des risques optimale en matière de maltraitance.

Les assistants du supérieur immédiat, les assistants-chefs, les chefs d'équipe, les coordonnateurs et les spécialistes en activités cliniques

- Demeurent vigilants afin d'identifier les situations potentielles de maltraitance des employés envers les usagers et assurent le suivi nécessaire pour éviter qu'une situation de maltraitance ne survienne;
- Offrent du soutien aux professionnels qu'ils supervisent en tenant compte des procédures.

Les prestataires de services de santé ou de services sociaux (incluant le personnel des RI, RTF, RPA et des sociétés et organismes auxquels l'établissement recourt)

- Appliquent et respectent la politique;
- Adoptent un comportement bienveillant envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Sont à l'affût des indices et repèrent les situations potentielles de maltraitance;
- Déclarent toute situation présumée ou confirmée de maltraitance dès qu'elle est repérée, en fonction des procédures prévues dans l'établissement;
- Recueillent toute information relative au repérage, selon la procédure prévue par l'établissement;
- Participent au processus de vérification des faits et d'évaluation des besoins et des capacités de l'utilisateur;

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 12 de 14
--	---	---------------------	-----------------	-----------------------------

- Soutiennent, réfèrent et accompagnent vers les ressources appropriées un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité maltraitée.

Les personnes œuvrant pour l'établissement

- Appliquent et respectent cette politique;
- Adoptent un comportement bienveillant envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Sont à l'affût des indices et repèrent les situations potentielles de maltraitance;
- Déclarent toute situation présumée ou confirmée de maltraitance dès qu'elle est repérée, en fonction des procédures prévues dans l'établissement.

Les représentants syndicaux

- S'assurent de l'application et du respect de la présente politique par leurs membres;
- Offrent le soutien requis par leur membre à chacune des étapes du traitement du dossier.

6.2 Responsabilités de l'application

Le directeur des programmes sociaux est responsable de la mise en œuvre de la présente politique. Il voit à l'application et au respect de cette politique par les différentes directions et personnes qui exercent des fonctions au sein de l'établissement ou œuvrent au bénéfice de celui-ci. Les coordonnées pour le joindre sont :

Direction des programmes sociaux
312, 3^e Rue
Chibougamau (Québec) G8P 1N5
Téléphone : 418 748-3575, poste 75171

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur à compter de la date de signature de la personne autorisée. Une révision de la politique sera réalisée chaque année par le directeur des programmes sociaux.

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 13 de 14
---	---	---------------------	-----------------	-----------------------------

8. BIBLIOGRAPHIE

Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (2017). *Plan d'organisation*. [En ligne]

<http://www.crsssbaiejames.gouv.qc.ca/1341/Publications.crsssbaiejames>

Centre intégré universitaire du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (2018). *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (version du 15 juin 2018)*. Côte-Saint-Luc. 2018, 43 p.

Gouvernement du Québec. (2017). *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, LRQ, chapitre 10. Québec : Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Québec. (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*. [En ligne]

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>

9. LISTE DES MODIFICATIONS ET COMMENTAIRES

DATE aaaa-mm-jj	VERSION	MODIFICATIONS/COMMENTAIRES	ARCHIVÉ

10. RÉVISION ANNUELLE

La personne soussignée a revu ce document à la date indiquée et l'a reconduit sans modification.

DATE	SIGNATURE AUTORISÉE

Adoptée le : 20 novembre 2018 CRSSSBJ-2018-11-476	Entrée en vigueur le : Date de la signature	Révisée le :	Abroge :	Page 14 de 14
--	---	---------------------	-----------------	-------------------------