

Capsule portant sur les services communs

Assurer le confort et la sécurité

« Les conditions de température, d'humidité et d'éclairage sont adéquates. L'aération est satisfaisante. Les actions à poser en cas d'urgence sont prévues. L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition. Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet. La ressource prend les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou incidents et, le cas échéant, fait les déclarations selon la procédure prévue à l'article 233.1 de la Loi.»¹

En tant que responsable résidentiel, vous devez vous assurer que les usagers aient accès aux biens matériels nécessaires à la vie courante, mais également qu'ils soient confortables dans leur milieu de vie. Par exemple, la température et le taux d'humidité de la résidence doivent être appropriés aux besoins des usagers et tenir compte de leur âge. De plus, l'éclairage à

l'intérieur de la résidence doit être adéquat et être ajusté selon l'utilisation des pièces de la résidence. Par exemple, si un usager doit circuler dans un escalier fermé, vous devez vous assurer qu'il y ait l'éclairage suffisant pour éviter les accidents ou encore si un usager veut colorier au salon, il doit avoir l'éclairage nécessaire pour réaliser son activité. Il s'agit d'éléments qui peuvent être vérifiés par votre intervenant au suivi de la qualité.

Le second aspect de ce service commun est celui de la sécurité. En effet, vous devez mettre en place des mesures préventives dans le but de contrôler le mieux possible d'éventuels dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel pour l'usager. En maintenant un minimum de risques dans le milieu de vie, cela permet à l'usager de développer un sentiment de confiance, de tranquillité et de se sentir en sécurité. Plus concrètement, voici des exemples d'éléments que l'intervenant au suivi de la qualité peut vérifier :

- S'il y a présence de spas, piscine, rivière ou autre point d'eau, l'accès est sécurisé et répond aux normes environnementales;
- Lorsque le bâtiment a besoin de travaux, les actions nécessaires sont prises rapidement pour remédier à la situation;
- Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires;
- Un plan d'évacuation en situation d'urgence ou d'incendie est prévu et connu des usagers;
- Un plan d'urgence est prévu selon les intempéries possibles (panne électrique, catastrophe naturelle, etc.).

En ce qui concerne le dernier aspect, soit la déclaration des accidents et incidents, il est ici important de vous rappeler votre engagement à respecter la politique de l'établissement « Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services ». En effet, si des accidents ou incidents surviennent malgré les moyens mis en place pour les prévenir, vous devez les déclarer au moyen du formulaire AH-223, qui peut vous être fourni par l'intervenant au suivi de l'usager. Il est ici important de vous rappeler que la complétion de ce rapport n'a pas pour objectif de vous blâmer mais de prévenir les événements indésirables.

¹ Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et d'une ressource de type familial.

Les gardiens compétents

Le présent article vise à clarifier certaines notions lorsque le responsable d'une ressource de type familial (RTF) ou d'une ressource intermédiaire (RI) doit s'absenter de son milieu de vie et qu'il doit faire appel à un remplaçant compétent (gardien) pour dispenser les services aux usagers.

Lorsque le responsable doit s'absenter, il doit s'assurer de la continuité des services à rendre aux usagers. Pour ce faire, il doit faire appel à un remplaçant compétent (gardien) qui doit :

- Avoir les capacités pour rendre les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers aux usagers pendant son remplacement.
- Être exempté d'antécédent judiciaire en lien avec la fonction de ressource.
- Avoir une attestation valide de la formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR) et en secourisme général.

Cependant, le cadre de référence RI-RTF prévoit qu'il peut y avoir une exemption à l'obligation de cette formation (en réanimation cardiorespiratoire (RCR) et en secourisme général) lorsque le responsable doit s'absenter en raison d'une urgence pour une courte période et de façon occasionnelle.

Par exemple, un responsable qui doit quitter rapidement le milieu de vie pour une courte période dû à une urgence de santé pourrait faire appel à un gardien qui n'a pas l'attestation de la formation RCR et secourisme général. Si l'urgence se prolonge, le responsable doit trouver rapidement un remplaçant ayant l'attestation de cette formation. À partir du moment où il s'agit d'une absence planifiée et récurrente, le responsable doit nécessairement

recourir à un remplaçant ayant l'attestation de cette formation même si la durée prévue de la sortie est pour une courte période.

Concernant la clientèle jeunesse, il est à noter que le cadre de référence prévoit une exemption pour les familles d'accueil de proximité (FAP) et les familles d'accueil en milieu autochtone. La vérification des antécédents judiciaires pour les personnes majeures requises pour agir auprès des usagers ne s'applique pas et l'attestation valide de la formation RCR et secourisme général n'est pas obligatoire. Toutefois, dans un souci de qualité des services devant être rendus aux usagers, il est fortement recommandé que les FAP et les familles d'accueil en milieu autochtone vérifient les antécédents judiciaires de leur remplaçant compétent et s'assurent qu'il a complété la formation requise.

Ici, la maltraitance c'est NON!

Le quotidien de la vie en ressource intermédiaire et en ressource de type familiale (RI-RTF), comporte une importante dimension collective. Si le fait de vivre en collectivité peut faciliter le maintien ou le développement du réseau social des résidents, il faut quand même se soucier de la maltraitance.

Depuis le 30 mai 2017, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité exige des établissements de santé de mettre en place des mesures concrètes, dont une politique, visant à lutter contre la maltraitance. Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a élaboré une politique sur le sujet, celle-ci précisant les rôles et les responsabilités qui incombent à tous les acteurs du réseau de la santé, incluant les responsables de RI-RTF. Celle-ci se

retrouve en annexe au présent document ainsi que sur le site internet du CIUSSS.

Comme vous offrez des prestations de soins et de services pour une clientèle âgée ou vulnérable, cette Loi mentionne votre obligation d'appliquer la politique adoptée par le CIUSSS de la Capitale Nationale. Par le fait même, vous avez l'obligation de la faire connaître à vos employés ainsi qu'à toute personne qui œuvre pour vous. Également, vous avez un rôle primordial d'assurer la sécurité de vos usagers et pour ce faire, vous devez faire connaître cette politique aux usagers et aux membres significatifs de la famille ou des proches des usagers.

Mais qu'est-ce que la maltraitance ?

On définit la maltraitance comme étant un geste singulier ou répétitif, ou encore une absence d'action appropriée, intentionnelle ou non, qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les types de maltraitance

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a élaboré une politique découlant de la dite Loi. Les principaux objectifs visés par cette politique sont de :

- Promouvoir la bientraitance;
- Contrer la maltraitance;
- Dénoncer et signaler tout acte de maltraitance envers nos usagers;
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie de nos usagers;
- Respecter l'intégrité physique et psychologique des personnes, quel que soit le lieu d'intervention.

La politique mentionne également les actions prévues pour éviter et prévenir la récurrence. Elle inclut les sanctions possibles à l'égard des personnes travaillant dans l'établissement. Ces sanctions peuvent être de nature disciplinaire ou judiciaire et elles peuvent aussi s'appliquer au personnel qui a intentionnellement gardé le silence lors d'une situation de maltraitance ou de négligence.

Pour les situations de maltraitance dont vous pouvez être témoin, l'intervenant qualité et l'intervenant clinique sont également des personnes de référence pour vous soutenir dans toute situation particulière. N'hésitez pas à les interpeller au moindre doute quant à la présence de maltraitance au sein de votre ressource.

À retenir

Toute personne qui a des soupçons de croire en la présence de maltraitance a la responsabilité de déclarer la situation. Pour ce faire, le consentement de la personne ou de son représentant légal est obligatoire !

Sauf :

- En vue de prévenir un acte de violence ou en présence d'un danger évident pour l'utilisateur;
- Lorsque la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;

Ou :

- Lorsque les conditions d'un signalement obligatoire sont réunies.

Si la situation implique un risque sérieux de mort, de blessures graves physiques ou psychologiques qui inspirent un sentiment d'urgence envers une personne ou un groupe de personnes identifiables, il faut contacter le 911.

Le signalement devient obligatoire et ne requiert pas l'obligation d'avoir le consentement de l'utilisateur lorsque la personne majeure est hébergée en CHSLD ou si elle est sous tutelle ou curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection est émis. Devant cette exception, tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne majeure est victime d'un geste singulier, répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit le signaler sans délai auprès d'un intervenant du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il peut aussi contacter directement le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour signaler la situation soit :

Par téléphone :

418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762

Par courriel :

commissaire.plainte.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

Recherche de participants pour une étude sur les facteurs de risque des troubles de l'attachement

L'équipe de recherche du Dr. Sébastien Monette, neuropsychologue au Centre jeunesse de Montréal et professeur associé à l'UQAM, effectue présentement une étude provinciale sur les facteurs de risque des troubles de l'attachement.

Plus particulièrement, la recherche s'adresse aux familles d'accueil hébergeant, depuis plus de 6 mois, au moins un enfant âgé entre 6 et 12 ans. Dans un souci de collaborer à l'avancement des connaissances dans le domaine, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a accepté la demande de l'équipe de recherche de solliciter la participation des ressources du territoire de Québec, Charlevoix et Portneuf. Ainsi, les familles d'accueil répondant aux critères recevront dans les semaines à venir, par courrier postal, l'invitation à participer à cette étude. Toute l'information nécessaire à la prise d'une décision éclairée quant à la participation à cette recherche se trouvera également dans l'enveloppe. Il est important de mentionner que l'équipe de recherche n'aura pas accès à vos coordonnées personnelles (noms, adresses, etc.), car les envois seront réalisés par le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Vous êtes invités à participer en grand nombre, afin de contribuer à faire avancer les connaissances dans le domaine des facteurs de risque des troubles de l'attachement des enfants. Merci!



Rappel - CNESST

Lorsque votre entente spécifique prend fin, il est de votre responsabilité de contacter la CNESST pour faire cesser cette protection. Pour obtenir plus d'informations concernant les modalités pour y mettre fin, veuillez consulter le site Internet de la CNESST à cnesst.gouv.qc.ca/sst ou encore téléphoner au 1 844 838-0808.

Offres de formation

Vous trouverez en annexe quatre (4) offres de formation s'adressant aux ressources représentées par le SCFP, deux (2) formations offertes aux membres de la FFARIQ ainsi qu'une (1) offre proposée aux membres de l'ARIHQ.

SCFP

- Oméga de base;
- Formation Trouble du Spectre Autistique (TSA) - Saccade-suite 1 et Saccade-suite 2;
- Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB);
- Gestion des risques.

FFARIQ

- Sensibilisation sur l'hygiène et la salubrité des alimentaires (MAPAQ);
- Gestion des risques.

ARIHQ

- Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF.

Loi 90

Pour connaître les prochaines dates de formation sur l'administration des médicaments et soins invasifs et non invasifs pour les aides-soignants, nous vous invitons à prendre connaissance de la fiche synthèse ci-jointe.

Pour la région de Charlevoix, noter que les dates n'ont pas pu être confirmées au moment d'écrire ces lignes. Pour vous inscrire dans cette région, nous vous invitons à contacter la personne responsable des inscriptions, madame Yvonne Umbaye, au 418 683-2511, poste 2032 ou par courriel au formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca, elle pourra vous renseigner à ce sujet.

RAPPEL : Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre présence à une formation à laquelle vous êtes inscrit, nous vous prions d'en informer la personne responsable des inscriptions le plus rapidement possible, aux coordonnées ci-haut.

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration et vous souhaitons une bonne formation!

Fiche synthèse de formation

TITRE DE LA FORMATION	Oméga de base (4 jours)
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil. Formation qui s'adresse uniquement aux membres SCFP. Tous les intervenants qui sont en présence régulière auprès d'une clientèle présentant des troubles graves de comportement, des problèmes de santé mentale ou tout autre problème d'agressivité. N.B. Ne s'adresse pas aux personnes ayant déjà reçu la formation <i>Oméga communautaire</i> .
OBJECTIFS	La formation <i>Oméga de base</i> vise à développer chez l'intervenant du secteur de la santé et des services sociaux des habilités et des modes d'intervention pour assurer sa sécurité et celle des autres en situation d'agressivité.
ÉLEMENTS DE CONTENU	Valeurs Oméga, principes de base, situation de travail, pyramide d'intervention, grille du potentiel de dangerosité, intervention d'équipe et techniques de dégagement ou de contrôle.
APPROCHE PÉDAGOGIQUE	Exercices, discussions de groupe, exposés, simulations, histoires de cas (vidéo) et jeux éducatifs.
PARTICULARITÉS	Nous invitons les participants à porter une tenue confortable incluant des chaussures de circonstance (pratique physique). Un cahier sera remis au participant. Veuillez apporter le nécessaire pour écrire.
DURÉE	4 jours (28 heures)
DATES, HEURE ET ENDROIT	7-14-21-28 mars 2020 8h à 16h IUSMQ, 2601 Chemin Canardière, Salle M-0448
NOMBRE DE PARTICIPANTS	Maximum : 12

FORMATEUR (S)	Catherine Côté, Dominique Blais et Guillaume Tremblay
TYPE D'ÉVALUATION	Évaluation de la journée de formation
MODALITÉS D'INSCRIPTION	<p>Pour vous inscrire, nous vous invitons à rejoindre Yvonne Umbaye au 418-683-2511, poste 2032.</p> <p>Par courriel : formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Inscription en tout temps, jusqu'à épuisement des places.</p>

Fiche synthèse de formation

TITRE DE FORMATION	Formation Trouble du Spectre Autistique (TSA) - Saccade-suite 1 - Saccade-suite 2
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil de la région de Québec, Charlevoix et Portneuf. Formation s'adressant uniquement aux membres SCFP
À PROPOS DE SACCADÉ FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • SACCADÉ, Centre d'expertise en autisme, est composé d'une équipe de professionnels multidisciplinaires, expérimentés et formés pour intervenir spécifiquement avec les personnes ayant un trouble du spectre autistique (TSA). Avec son propre modèle d'intervention (SACCADÉ), sa clinique, son programme de formation ainsi que ses outils conceptuels, le Centre d'expertise contribue à favoriser le développement harmonieux des personnes TSA et leur entourage. • SACCADÉ est un modèle d'intervention québécois, cognitivo-développemental qui utilise la remédiation cognitive et pédagogique à l'aide d'un code écrit appelé Langage SACCADÉ Conceptuel. Il a été construit à partir de la description du Fonctionnement interne de la structure de pensée autistique (Harrison, 2003). • Les fondatrices de SACCADÉ, Brigitte HARRISSON et Lise ST-CHARLES, sont reconnues comme des références en autisme tant au Québec qu'à l'international. Le tandem possède la particularité d'être composé d'une personne autiste et d'une personne neurotypique (non autiste), toutes deux professionnelles expérimentées auxquelles s'est jointe une équipe de professionnels spécialisés en autisme pour répondre aux besoins grandissants de la population autiste.
DURÉE	7 heures
DATES, HEURES ET LIEU	<p>Voir le calendrier de formation sur le site SACCADÉ : https://saccade.ca/parent-formation.php</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les formations sont toujours de 9h à 16h30 • L'accueil et les inscriptions débutent à partir de 8h30 • Le repas est libre
FORMATEUR (S)	Formateurs du Centre d'expertise en autisme SACCADÉ.
TYPE D'ÉVALUATION	Évaluation de la journée de formation

<p>MODALITÉS D'INSCRIPTION</p>	<p>Pour vous inscrire, nous vous invitons à suivre les démarches sur le site SACCADE. https://saccade.ca/parent-formation.php</p>
<p>PARTICULARITÉS</p>	<p>Le nombre de places est limité, il est préférable de s'inscrire le plus rapidement possible.</p> <p>Certaines formations exigent un ou des préalables. Les attestations reçues lors des formations antérieures sont exigées. SVP, joindre une copie de tous les préalables exigés lors de l'inscription en version numérisée, ou les faire parvenir par télécopieur au 418-915-7730.</p> <p>Sans preuve d'attestation, votre demande de formation ne sera pas acceptée et les frais ne seront pas remboursés. Il est donc de votre responsabilité de nous les fournir.</p> <p>Pour chaque formation, le participant recevra une attestation de participation. Il est de la responsabilité du participant de conserver cette attestation, car elle lui sera redemandée lors d'une inscription à une prochaine formation.</p> <p>Les paiements se font directement sur le site internet par carte de crédit ou PayPal. Les chèques ne sont pas acceptés.</p> <p><u>Sauf en cas d'annulation de la formation, aucun remboursement n'est accordé et ce, sous aucune considération.</u> Un avis écrit d'annulation d'au moins 2 semaines à l'avance permet d'obtenir un crédit du même montant pour une formation ultérieure.</p>
<p>PARTICULARITÉS (SUITE)</p>	

Fiche synthèse de formation

TITRE DE LA FORMATION	Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil. Formation qui s'adresse uniquement aux membres SCFP.
OBJECTIFS	Adopter les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires afin de diminuer les accidents et de protéger les bénéficiaires et les travailleurs.
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la loi et le règlement sur la santé et la sécurité au travail; • Connaître et appliquer les niveaux d'assistance; • Superviser le client; • Appliquer les principes et les priorités de l'assistance partielle et totale; • Connaître le processus de résolution de problème (PRP).
DURÉE	2 jours (15 heures)
DATES, HEURES ET LIEUX	<p>Dates disponibles via le site internet avant le 1^{er} avril 2020 Selon l'horaire : 8h00 à 16h30</p> <p>Groupe E : 18 et 25 janvier 2020 Groupe F : 15 et 22 février 2020 Groupe G : 21 et 28 mars 2020</p> <p>La formation se tiendra à Fierbourg, Centre de formation professionnelle 800, rue de la Sorbonne Québec (Québec) G1H 1H1 Entrée E4 (en semaine), entrée E9 (la fin de semaine)</p>
NOMBRE DE PARTICIPANTS	20 personnes maximum
FORMATEUR	Fierbourg, Centre de formation professionnelle

<p>MODALITÉS D'INSCRIPTION</p>	<p>Pour information et inscription à la formation PDSB au centre professionnel Fierbourg, nous vous invitons à suivre le lien internet suivant en choisissant l'option qui vous convient le mieux (Groupe E-F ou G):</p> <p>https://www.fierbourg.com/service-aux-entreprises-et-formation-continue/secteur-sante/principes-de-deplacement-securitaire-des-beneficia.aspx</p> <p>ou par téléphone au (418) 622-7821 poste 7835 (en précisant l'option qui vous convient le mieux)</p> <p>***Le paiement est obligatoire pour réserver votre place***</p>
<p>STATIONNEMENT</p>	<p>Disponible pour les participants et gratuit.</p>
<p>REPAS</p>	<p>Cafétéria sur place (lieu pour s'asseoir seulement et pas de service)</p> <p>Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café)</p> <p>Quelques restaurants à proximité.</p>

Fiche synthèse de formation

TITRE DE LA FORMATION	Gestion des risques
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil. Formation qui s'adresse uniquement aux membres SCFP
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter aux participants les notions de base sur la gestion des risques et sur la déclaration des événements indésirables; • Présenter aux participants la procédure pour compléter un rapport de déclaration.
CONTENU	<p>La formation vous permettra de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que la gestion des risques ? • Qu'est-ce que la culture de sécurité ? • Pourquoi faut-il déclarer les événements indésirables ? • Quels événements faut-il déclarer ? • Qui doit faire la déclaration ? • Comment faut-il compléter le formulaire de déclaration ? • Qu'est-ce que la divulgation des événements ?
DURÉE	2 heures
DATE, HEURE ET LIEU	10 ou 11 mars 2020 De 13h à 15h00 IUSMQ, 2601 Chemin de la canardière (salle G-5257)
FORMATEUR	À venir
GROUPE	10 personnes
TYPE D'ÉVALUATION	Évaluation de la formation à la fin de l'activité.
MODALITÉ D'INSCRIPTION	<p>Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418 683-2511, poste 2032</p> <p>Ou par courriel : formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Inscription en tout temps, jusqu'à l'épuisement des places.</p>
STATIONNEMENT	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
REPAS	<p>Cafétéria sur place (repas légers : soupe, salade, sandwich);</p> <p>Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café);</p> <p>Quelques restaurants dans les alentours.</p>

Fiche synthèse de formation

TITRE DE LA FORMATION	Sensibilisation sur l'hygiène et la salubrité alimentaires (MAPAQ)
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ
OBJECTIFS	Manipuler les aliments de façon à en préserver les qualités et l'innocuité : <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître sa part de responsabilité à l'égard de la manipulation des aliments et de leur innocuité • Appliquer les bonnes pratiques et respecter les exigences relatives à la manipulation des aliments
CONTENU	<ul style="list-style-type: none"> • Les températures de conservation des aliments; • Les méthodes de travail pour éviter la contamination des aliments; • Les principes généraux d'hygiène applicables à toute personne qui est en contact avec les aliments ou avec le matériel ou l'équipement qui sont en contact avec les aliments; • Les procédures de nettoyage, d'assainissement ou de désinfection du matériel et de l'équipement; • Les sources environnementales de contamination des aliments.
DURÉE	3,5 heures
DATE, HEURE ET ENDROIT	17 mars 18h à 21h30 IUSMQ, 2601 chemin Canardière, salle G-1221
FORMATRICE	Cynthia Gravel, technicienne en nutrition
TYPE D'ÉVALUATION	Évaluation de la journée de formation
MODALITÉS D'INSCRIPTION	Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418 683-2511, poste 2032 Par courriel : formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca Inscription en tout temps
STATIONNEMENT	Disponible en face du Mont d'Youville au coût de 12\$ (passe journalière).
REPAS	Cafétéria sur place (repas légers : soupe, salade, sandwich); Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants dans les alentours.

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Gestion des risques
Clientèle visée	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse – Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter aux participants les notions de base sur la gestion des risques et sur la déclaration des événements indésirables; • Présenter aux participants la procédure pour compléter un rapport de déclaration.
Contenu	<p>La formation vous permettra de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que la gestion des risques ? • Qu'est-ce que la culture de sécurité ? • Pourquoi faut-il déclarer les événements indésirables ? • Quels événements faut-il déclarer ? • Qui doit faire la déclaration ? • Comment faut-il compléter le formulaire de déclaration ? • Qu'est-ce que la divulgation des événements ?
Durée	2 heures
Date, heure et lieu	30 mars 2020 De 13h à 15h 88 Rue Racine – Baie St-Paul, Salle B2.201
Formateur	Patrice Labeau
Groupe	10 personnes
Type d'évaluation	Évaluation de la formation à la fin de l'activité.
Modalité d'inscription	<p>Pour vous inscrire, communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032, ou par courriel: formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca Inscription en tout temps.</p>
Stationnement	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
Repas	<p>Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants dans les alentours.</p>

Fiche synthèse de formation

TITRE DE LA FORMATION	Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF
CLIENTÈLE VISÉE	Responsables de ressources intermédiaires – RI Formation qui s’adresse uniquement aux membres ARHIQ Nous invitons les participants à apporter le <u>Guide d’utilisation de l’instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d’assistance</u>, que vous pourrez obtenir avec le lien suivant : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001933/
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le règlement sur la classification des services offerts en RI-RTF ; • Connaître les 3 parties de l’Instrument de détermination et de classification ; • Connaître les consignes d’utilisation de l’Instrument ainsi que le support disponible lors de son utilisation.
DURÉE	7 heures
DATE, HEURE ET LIEU	10 mars 2020 9 h à 16 h SITE : CRDI de Québec -7843 rue des Santolines, G1J 2G3, salle 9A-9B
FORMATRICE	Joëlle Dahl, spécialiste en activités cliniques
MÉTHODOLOGIE D’ENSEIGNEMENT	Présentation théorique (PowerPoint)
TYPE D’ÉVALUATION	Évaluation de l’activité à la fin de la journée
MODALITÉS D’INSCRIPTION	Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec madame Hornela Luntadila : 418 683-2511, poste 2082 ou par courriel : hornela.luntadila.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca Inscription jusqu’au 6 mars 2020
STATIONNEMENT	Disponible au CRDI ou dans les rues avoisinantes.
REPAS	Possibilité d’apporter son lunch (micro-ondes, machine à café) ; Quelques restaurants dans les alentours.

Fiche synthèse de formation

<p>Titre de la formation</p>	<p>LOI 90 Administration des médicaments et soins invasifs et non invasifs pour les aides-soignants</p>
<p>Clientèle visée</p>	<p>Aides-soignants des RI-RTF EXCLUANT les Résidences privées pour aînés (RPA).</p> <p>N.B. : Les aides-soignants des RPA doivent s’inscrire à la formation donnée par la commission scolaire de leur région :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Québec : Premières Seigneuries (Le Fierbourg) - Portneuf : La Croisée - Charlevoix : Commission scolaire de Charlevoix
<p>Objectif général</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser les aides-soignants aux besoins des usagers et à l’importance de la qualité de leurs interventions; ▪ Acquérir des connaissances diversifiées pour intervenir adéquatement auprès des usagers; ▪ Développer des habiletés pour offrir des soins et des services de qualité aux usagers; ▪ Développer les attitudes requises pour travailler auprès des usagers.
<p>Durée</p>	<p>7 heures - 8h30 à 16h30</p>
<p>Dates et lieux (voir calendrier ci-dessous)</p>	<p>Québec : IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale), 2601, Chemin de la Canardière, Québec local M-0428 (au sous-sol) Il faut entrer par la porte M ou L à gauche du bâtiment</p> <p>Charlevoix : Nouvel hôpital de Baie St-Paul, 88 rue Racine, locaux B3-301 et B3-303</p> <p>Portneuf : 5, rue du Jardin, CLSC Pont Rouge, Salle du Centre du jour</p> <p>Notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les retardataires peuvent se voir refuser l'accès à la formation - Il faut obligatoirement s’inscrire à l’avance. Si le formateur n’a pas le nom de la personne présente, il se peut qu'elle se voit refuser l’accès à la formation si le nombre de participants est déjà complets. Nous ne pouvons faire d'ajouts de dernière minute.

Nombre de participants	Maximum : 8 personnes par groupe
Méthodologie d'enseignement	<p>Formation théorique et pratique</p> <p>S.V.P. apporter le cahier de formation du participant.</p> <p>Vous pouvez commander le cahier du participant directement sur le site de la CEMEQ. Ce document a pour titre <i>Assistance à la personne en résidence privée pour aînés, administration des médicaments et soins invasifs d'assistance aux AVQ</i>, version 2018. Le numéro D'ISBN : 978-2-89790-006-9, collection 1047, module 9.</p> <p>Le site de CEMEQ : www.cemeq.qc.ca Téléphone : 819-922-6886</p> <p>Envoyez votre commande à : commande@cemeq.qc.ca en précisant la quantité et l'adresse de livraison.</p> <p>Le paiement se fait par carte de crédit.</p>
Type(s) d'évaluation	Évaluation en laboratoire et évaluation de la formation.
Modalités d'inscription	<p>Pour vous inscrire, nous vous invitons à rejoindre le: 418 683-2511, poste 2032 Par courriel : formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Si vous ne pouvez assister à la formation, il est <u>TRÈS IMPORTANT</u> d'annuler votre inscription dès que possible.</p>
Repas	<p>Cafétéria sur place et micro-ondes disponibles.</p> <p>Carte débit ou argent comptant (Guichet ATM à l'entrée de l'Institut au rez-de-chaussée - près de la cafétéria)</p>

FORMATION LOI 90

IUSMQ
2601 Chemin de la Canardière, Québec
Local M-0428
8h30 – 16h30

Mars – avril 2020

10 mars	12 mars	17 mars
18 mars	19 mars	27 mars
31 mars	1 avril	7 avril
15 avril	16 avril	22 avril
30 avril		

Portneuf
5, rue du Jardin à Pont Rouge
CLSC Pont Rouge
Salle Centre du jour
8h30 – 16h30


Mars – avril 2020

21 avril	28 avril	
----------	----------	--

Charlevoix
Nouvel hôpital de Baie St-Paul
Locaux B3-301 et B3-303
8h30 – 16h30

Mars - Avril 2020

A venir	A venir	A venir
---------	---------	---------

<p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</p> <p>Québec </p>	<p>POLITIQUE</p>
	<p>Code : PO-40</p>
	<p>Direction responsable : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique</p>
	<p>Approuvée par :</p> <p>Approuvée au comité de direction le : 6 novembre 2018</p>
	<p>Adoptée par le conseil d'administration le : <i>(s'il y a lieu)</i></p> <p>Résolution no : CA-CIUSSS-2018-11[PO-40]-20</p>
<p>Entrée en vigueur le : 20 novembre 2018</p>	
<p>TITRE : <i>Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</i></p>	

<p>CONSULTATIONS</p>	
<p><input type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers :</p> <p><input type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil multidisciplinaire :</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens :</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des sages-femmes :</p> <p><input type="checkbox"/> Comité des usagers :</p>	<p><input type="checkbox"/> Syndicats :</p> <p><input type="checkbox"/> Comité de direction :</p> <p><input type="checkbox"/> Comité de vigilance et de la qualité :</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil d'administration :</p>

1. FONDEMENTS

Politique no : PO-40

Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale reconnaît le droit de la personne majeure en situation de vulnérabilité de vivre en toute quiétude.

Cette politique 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 *Chartre québécoise des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*.

2. PRINCIPES

2.1 Valeurs

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur les cinq valeurs organisationnelles suivantes :

2.1.1 La bienveillance

Se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.

2.1.2 Le respect

Se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

2.1.3 La collaboration

Se manifeste par l'engagement des personnes qui œuvrent au CIUSSS de la Capitale-Nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

2.1.4 La responsabilisation

Se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'Établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

2.1.5 L'audace

Se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

2.2 Principes directeurs

Les principes directeurs suivants s'appuient sur les valeurs énoncées. Leur application et leur respect permettront d'atteindre les objectifs de la politique.

2.2.1 Tolérance zéro

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

2.2.2 Proactivité

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

2.2.3 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 des droits et libertés de la personne du Québec et répond à ses besoins en lui offrant des soins et des services de qualité.

2.2.4 Consentement aux soins et aux services

Sauf exception prévue dans les lois en vigueur, le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou service.

2.2.5 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.

2.2.6 Concertation et partenariat

La concertation et le partenariat entre les divers acteurs, notamment les professionnels ou les directions ou secteurs d'activités, de même qu'avec les associations et les organismes représentatifs des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF), les comités des usagers, les comités de résidents et les syndicats sont essentiels.

3. OBJECTIFS

L'objectif principal de cette politique est la lutte contre la maltraitance en édictant les orientations, les stratégies et les mesures mises en place pour y parvenir.

Cette politique a pour objectif de mettre en place les conditions favorables au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et du bien-être des personnes desservies par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Elle vise à assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers. Les services rendus à la population doivent être faits dans le respect de l'intégrité physique et

psychologique des personnes, quel que soit le lieu d'intervention : le milieu de vie à domicile, le milieu de soins et de services ou le milieu d'hébergement.

Elle vise notamment à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place des mesures visant à contrer la maltraitance.
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance.
- Viser la cessation de la maltraitance en diminuant les conséquences néfastes et les risques de récurrence.
- 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 pour l'Établissement ainsi que les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance.
- 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*.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toute personne œuvrant au CIUSSS de la Capitale-Nationale ou pour celui-ci, qu'il s'agisse des gestionnaires, des employés, des médecins, des sages-femmes, des stagiaires, des chercheurs et de toute autre personne qui y exerce une fonction ou une profession.

La présente politique doit être appliquée par toute RI et RTF qui accueille des usagers majeurs en tenant compte des adaptations nécessaires.

Elle doit également être appliquée, en tenant compte des adaptations nécessaires, par tout exploitant de résidence privée pour aînés située sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

De plus, la présente politique doit aussi être appliquée, en tenant compte des adaptations nécessaires, par tout organisme, société ou personne auquel le CIUSSS de la Capitale-Nationale recourt pour la prestation de services, ceux-ci comprennent notamment les

organismes, sociétés ou personne liées par entente de service selon les articles 108 ou 108.1 de la LSSSS.

Les populations ciblées par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* sont les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

5. DÉFINITIONS

Établissement

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « le CIUSSS de la Capitale-Nationale »).

Maltraitance

Un geste singulier, 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.

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.

Prestataire de services de santé et de services sociaux

Toute personne ou organisme auquel recourt l'Établissement pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers.

Résidence privée pour aînés

Tout immeuble ou partie d'un immeuble d'habitation collective situé sur le territoire de l'Établissement, 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.

Ressource de type familial

Politique no : PO-40

Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

Toute RTF à laquelle recourt l'Établissement selon les articles 311 et suivants de la LSSSS.

Ressource intermédiaire

Toute RI à laquelle recourt l'Établissement selon l'article 302 de la LSSSS.

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.

6. MODALITÉS

6.1 Promotion de la bienveillance et de la bientraitance

Promouvoir et reconnaître les attitudes de bienveillance caractérisées par l'empathie et le désir du bien-être de l'autre dans la dispensation des soins et services. Soutenir la bientraitance par des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, des croyances, du parcours de vie et droits et libertés de la personne.

6.2 Prévention de la maltraitance

Elle vise à éliminer l'incidence de la maltraitance dans tous les milieux de vie des personnes âgées et de toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Elle repose sur la promotion de valeurs telle que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique.

La prévention augmente le degré de sensibilité collective et contribue à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux. Elle crée un climat où les personnes majeures et vulnérables se sentent à l'aise pour briser le silence et faire les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance et favorise la bientraitance.

6.2.1 La sensibilisation

La sensibilisation vise à démystifier la maltraitance, à s'y intéresser et à la reconnaître. Elle permet de promouvoir différentes stratégies de prévention, les ressources existantes et les recours afin de la gérer et d'y mettre fin.

6.2.2 La formation

Elle vise à développer les connaissances et les compétences nécessaires à l'identification et à la gestion des situations de maltraitance par les personnes œuvrant pour l'Établissement ayant une responsabilité particulière.

Des activités de formation sont prévues annuellement, dans le cadre du Plan de développement des ressources humaines, en fonction des besoins et des budgets disponibles, et ce, pour toutes les directions concernées.

Les mesures de sensibilisation et de formation porteront, entre autres, sur un plan de communication, sur une offre de formation de type *e-learning* ou en présentiel, sur la présence de communiqués et d'affiches prônant le signalement. De plus, une procédure en lien avec cette politique précise les différentes modalités spécifiques de la mise en œuvre de celle-ci.

6.3 Gestion des situations de maltraitance

Afin de gérer de façon adéquate les situations présumées ou confirmées de maltraitance, il importe de prendre en considération trois aspects prioritaires : le consentement, les éléments essentiels du continuum de gestion des situations de maltraitance et les différents domaines d'expertise requis.

6.3.1 Le consentement

Selon les circonstances, l'utilisateur ou son représentant doivent être impliqués à chacune des étapes du processus de gestion de la situation de maltraitance. De plus, si dans la situation de maltraitance, des soins ou des services sont requis par l'utilisateur, les règles usuellement applicables en matière de consentement aux soins doivent être respectées. Tout comme dans l'éventualité où des renseignements personnels concernant l'utilisateur doivent être transmis à des tiers, les règles de confidentialité doivent être respectées.

Exceptions au consentement à la divulgation de renseignements confidentiels :

- Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'utilisateur, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.
- Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Ils ne peuvent l'être que par une personne ou une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisée par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général de l'Établissement.
- Lorsque les conditions du signalement obligatoire sont réunies (voir section 6.3.2.2), le prestataire de services de santé et de services sociaux ou le professionnel n'a pas à obtenir le consentement de l'utilisateur. Il doit signaler la situation, et ce, même si celui-ci est lié par le secret professionnel.

6.3.2 Le processus de la gestion des situations de maltraitance

La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus complémentaire aux soins et aux services déjà existants.

6.3.2.1 L'identification

L'identification des situations potentielles de maltraitance est la responsabilité de tous et implique de documenter et d'analyser les facteurs de risque de maltraitance en utilisant le jugement clinique, les connaissances de la problématique ou des outils de détection ou de dépistage de maltraitance.

Cette action d'identification réfère aux stratégies suivantes :

- Le repérage, soit d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier.
- La détection, soit d'identifier au moyen d'un outil clinique les facteurs de risque ou les indices et indicateurs de maltraitance.
- Le dépistage, c'est-à-dire d'effectuer une démarche systématique d'identification de la maltraitance par un intervenant.

6.3.2.2 La plainte

Toute personne qui croit être victime de maltraitance peut formuler une plainte verbale ou écrite au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). À la réception d'une plainte, il l'examine avec diligence et applique les modalités prévues au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* (R-04).

6.3.2.3 Le signalement

Toute personne œuvrant pour l'Établissement qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance doit signaler sans délai cette situation en fonction des procédures prévues par l'Établissement.

Le signalement auprès du CLPQS est un processus formel. Le travail du CLPQS s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Les équipes cliniques et les autres acteurs du réseau de la santé et des services sociaux doivent également jouer leur rôle à l'égard de la gestion de la situation de maltraitance.

6.3.2.3.1 Le signalement obligatoire

De façon plus spécifique, le signalement obligatoire en fonction de la Loi précise que :

- Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (RLRQ C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou

psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

1. Toute personne majeure hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au sens de la LSSSS.
 2. Toute personne en tutelle ou curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.
- L'obligation de signaler s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.
 - Le signalement obligatoire doit s'effectuer auprès du CLPQS dès qu'il concerne une personne majeure qui reçoit des soins et des services. Si le signalement obligatoire concerne une personne victime de maltraitance qui ne reçoit aucun soin ou service, le signalement s'effectue auprès des autorités policières.

6.3.2.4 Le traitement du signalement reçu par le CLPQS

Le CLPQS reçoit et traite tout signalement de situation de maltraitance, qu'il soit obligatoire ou non.

Le traitement du signalement par le CLPQS comprend notamment de prendre connaissance des informations données, compléter la cueillette d'informations auprès du signalant et valider si le signalement est lié ou non à la prestation de soins et de services.

Lorsque la situation de maltraitance signalée n'est pas liée à la prestation de soins et de services, le CLPQS dirige la personne formulant le signalement vers l'instance appropriée. Pour ce faire, il s'assure de fournir les informations requises au signalant afin qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite.

Lorsque la situation de maltraitance est liée à la prestation de soins et de services, le CLPQS avise par écrit l'instance concernée de l'Établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance. Cet avis est transmis par le CLPQS dans un délai maximal de 72 heures, lequel est modulé selon la gravité et l'urgence de la situation rapportée. Toute situation urgente requiert une intervention immédiate.

6.3.2.4.1 Confidentialité des informations permettant d'identifier le signalant

Dans le cadre du processus de réception et de traitement des signalements, le CLPQS énonce au signalant son droit à la confidentialité des informations permettant de l'identifier. Le CLPQS vérifie ensuite auprès du signalant s'il consent à ce que les informations permettant de l'identifier soient divulguées, notamment à l'instance concernée ou à la personne qui assurera la vérification des faits.

En l'absence du consentement du signalant, le CLPQS doit préserver la confidentialité des renseignements permettant de l'identifier. Pour ce faire, le CLPQS prend toutes les mesures nécessaires :

- Seul le CLPQS et le personnel relevant de lui connaissent et ont accès aux renseignements permettant d'identifier la personne qui effectue le signalement.
- Toute autre communication ou document lié au traitement du signalement doit référer au numéro de dossier attribué et ne fait mention d'aucun renseignement permettant d'identifier le signalant.

6.3.2.5 La vérification des faits

À la réception d'un avis du CLPQS rapportant une situation de maltraitance, l'instance concernée envoie une confirmation écrite au CLPQS dans un délai maximal de sept (7) jours indiquant qui assurera la prise en charge de la vérification des faits.

La vérification des faits est un processus qui permet de :

- Documenter la situation, questionner les personnes impliquées et recueillir la documentation de différentes sources d'information.
- D'évaluer et d'analyser l'ensemble des indices et des indicateurs pour confirmer si les conséquences négatives vécues par la personne sont liées à la maltraitance.
- Confirmer la présence de maltraitance et entreprendre les actions et le suivi nécessaire.

La vérification des faits peut être effectuée par la direction concernée, en collaboration avec toutes autres instances détenant les expertises requises.

6.3.2.6 L'évaluation des besoins et des capacités de la personne

L'évaluation des besoins et des capacités de la personne permet la planification et la priorisation des interventions selon les préférences et les valeurs de la personne maltraitée, et ce, avec son consentement ou

celui de son représentant légal. Cette évaluation permet d'identifier les expertises qui doivent être interpellées pour répondre aux besoins de l'utilisateur et cette prise en charge doit tenir compte de toutes les personnes concernées par la situation de maltraitance.

6.3.2.7 Processus d'intervention concerté

La gestion des actions et des suivis permettent de diminuer les risques de récidives et à assurer la sécurité et le bien-être de toutes les parties impliquées. Ces actions incluent le soutien des personnes dans toute la démarche entreprise afin de mettre fin à la maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'Établissement ou de toute autre personne.

Lorsque requis, un processus d'intervention concerté pourrait être déclenché avec les intervenants désignés des organisations signataires de l'entente-cadre nationale du domaine de la santé et des services sociaux, de la justice, de la sécurité publique et les partenaires tels : le Curateur public du Québec, l'Autorité des marchés financiers ou la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Préalablement au déclenchement de l'intervention concertée, le consentement de la personne concernée ou de son représentant légal doit être obtenu.

Toutefois, le consentement n'est pas requis s'il s'agit de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Ce processus permet d'harmoniser la gestion des situations de maltraitance qui pourrait être de nature criminelle et pénale par la concertation visant à intervenir efficacement dans le but d'assurer la meilleure intervention pour mettre fin à la situation de maltraitance.

6.3.3 Les domaines d'expertises

Les situations de maltraitance requièrent l'implication de personnes détenant différents types d'expertises, soit de l'expertise médicale, fonctionnelle, psychosociale, financière et juridique, si nécessaire.

L'Établissement doit offrir les services d'expertises requises pour soutenir la gestion de situation de maltraitance ou, à défaut de détenir les expertises requises, développer des partenariats avec les organismes détenant ces expertises.

6.4 Reddition de comptes

Le CLPQS doit, dans le bilan des activités qu'il adresse à l'Établissement, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant les situations de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans

compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

6.5 Interdiction de représailles envers un signalant

L'Établissement ainsi que le CLPQS doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le CLPQS peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps policier concerné.

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi et dans le cadre de cette politique, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

De plus, une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

6.6 Sanctions

Les actions mises en place pour éviter et prévenir la récurrence incluent les sanctions possibles pour les personnes œuvrant pour un établissement qui posent des actions de maltraitance envers un aîné et toute autre personne majeure vulnérable. Les sanctions peuvent être de nature disciplinaire ou judiciaire. La gravité du geste peut passer outre la progression des sanctions et justifier une suspension ou passer directement au congédiement. Ces mesures peuvent aussi s'appliquer au personnel qui a intentionnellement gardé le silence.

7. RESPONSABILITÉS

La mise en œuvre de cette politique est sous la responsabilité du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (voir l'annexe 1).

7.1 Le conseil d'administration

- Adopte la politique.
- Prend acte de la section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements que le CLPQS a reçus concernant les situations de

maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité, dans le bilan des activités qu'il lui est présenté.

7.2 Le comité de vigilance et de la qualité

- Reçoit et analyse le rapport sur les situations de maltraitance du CLPQS ainsi que les suivis de l'Établissement sur la qualité et la sécurité des usagers transmis au conseil d'administration (CA).
- Fait des recommandations au CA dans un objectif d'amélioration de la sécurité et de la qualité et des soins et services.
- Assure le suivi de ces recommandations.

7.3 Le comité de gestion des risques

- S'assure que les situations de maltraitance portées à sa connaissance sont analysées.
- S'assure que des mesures de soutien sont offertes aux victimes et à leurs proches, lorsque nécessaire.
- Reçoit et analyse le *Rapport trimestriel de la gestion des risques et de la qualité* ainsi que les recommandations de l'Établissement sur la qualité et la sécurité des usagers transmis au CA, notamment au regard des situations de maltraitance analysées par l'équipe de la gestion des risques et de la qualité.

7.4 Le président-directeur général

- Approuve la politique.
- S'assure de l'application de la présente politique.
- S'assure que les situations de maltraitance sont gérées de façon préventive et proactive.
- Désigne le directeur de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique comme personne responsable de la mise en œuvre de la présente politique.

7.5 La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

- Assume le rôle de responsable de la mise en œuvre de la politique.
- Est responsable de la diffusion de la présente politique auprès des personnes œuvrant pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, des mesures

de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au CLPQS.

- Est responsable de la diffusion de la présente politique auprès des RI, RTF, RPA et tous organismes auxquels recourt l'Établissement.
- Assure la mise à jour de la présente politique.
- Veille à l'application et au respect de la présente politique.
- Conseille et soutient tous les acteurs de l'Établissement dans l'application de la présente politique.

7.6 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Reçoit et traite, qu'ils soient obligatoires ou non, tous signalements de situations de maltraitance.
- Analyse la recevabilité du signalement.

Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance :

- Dirige les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Lorsque le signalement ou la plainte doit être traité par le CLPQS :

- Applique la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Établissement lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte.
- Avise par écrit dans le délai prévu l'autorité concernée de l'Établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance.
- Vérifie si les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements.
- Lorsque le signalement ou la plainte porte sur la prestation de services par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, le transmet au médecin examinateur.
- Effectue la saisie des données dans le registre spécifique.
- Effectue la reddition de comptes.

Prend les mesures nécessaires afin de s'assurer de préserver la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne.

7.7 La Direction des ressources humaines et des communications

- Contribue, avec les directions cliniques, au programme d'orientation et d'intégration destiné aux nouveaux employés afin de s'assurer qu'il prévoit un contenu spécifique concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- En fonction des besoins, assure la disponibilité de la formation concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.
- S'assure que toute personne en contact avec les usagers ait été sensibilisée à la maltraitance, soit par :
 - Le développement et la mise en œuvre de plan de formation découlant de la politique.
 - Le développement et la mise en œuvre du plan de communication de la politique.
 - La participation à l'identification des sanctions.
- Élabore le plan de communication.
- Est responsable de l'affichage de la présente politique dans les installations maintenues par l'Établissement.

7.8 Les directions

- Promeuvent la lutte contre la maltraitance auprès des aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité au sein de leur direction.
- S'assurent que tous les gestionnaires et personnes œuvrant pour l'Établissement mettent en œuvre la présente politique au sein de leur direction.
- Assurent la gestion adéquate des situations de maltraitance dans leur direction.

7.8.1 Spécifiquement, les directions cliniques

- Offrent aux personnes de leur direction les outils et le soutien requis pour répondre aux besoins spécifiques de leurs clientèles dans toutes les étapes de gestion des situations de maltraitance.

- Informent toutes les parties impliquées dans la situation de maltraitance des mécanismes de recours et de soutien pour les appuyer pendant le processus.
- Identifient et appliquent les stratégies pour favoriser le repérage, la détection et le dépistage de la maltraitance.
- Favorisent la déclaration et informent des procédures de signalement.
- Appliquent un processus de vérification des faits à la suite d'un signalement.
- Mettent en place des mécanismes pour s'assurer que les actions et suivis planifiés soient effectués.
- Contribuent, avec la Direction des ressources humaines et des communications, au programme d'orientation et d'intégration destiné aux nouveaux employés afin de s'assurer qu'il prévoit un contenu spécifique concernant la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

7.9 Chaque personne œuvrant pour l'Établissement

- Applique la présente politique selon ses responsabilités.
- Est à l'affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de maltraitance et repère les situations potentielles de maltraitance.
- Déclare toute situation présumée ou confirmée de maltraitance, dès qu'elle est repérée ou dépistée.
- Garde une préoccupation constante pour la qualité et la sécurité des soins et des services.

7.10 RI, RTF et tout organisme associé ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de soins ou de services

- Appliquent la présente politique de l'Établissement et s'assurent de son application par ses employés ou personnes œuvrant pour lui.
- Font connaître cette politique aux usagers visés par la politique, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes qui œuvrent pour eux.

7.11 L'exploitant d'une RPA

- Applique la politique de lutte contre la maltraitance de l'Établissement et s'assure de son application par ses employés et aux personnes œuvrant pour eux.
- Fait connaître cette politique aux résidents, aux membres significatifs de la famille et aux personnes œuvrant pour la résidence.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le CA du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Elle doit être révisée pour le 30 mai 2020.

9. ANNEXES

Annexe 1 : Coordonnées du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Annexe 2 : Liste des abréviations

ANNEXE 1

Coordonnées du directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Madame Natalie Petitclerc
Directrice générale adjointe, soutien, administration et performance
Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
CIUSSS de la Capitale-Nationale
400, route 138
Donnacona (Québec) G3M 1C3
Téléphone : 418 285-2626, poste 4919

ANNEXE 2

Liste des abréviations

Abréviation	Description
CA	Conseil d'administration
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
RI-RTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
RPA	Résidence privée pour aînés
RLRQ	Recueil des lois et des règlements du Québec