

Instances	Courriel	Site intranet ou Internet	Téléphone
Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie - Université Laval (Institut)	iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca		418 656-4945 ou sans frais : 1 866 656-8711 poste : 4945 Télécopieur : 418 656-4812
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)		https://fcaap.ca/les-caap/	Pour joindre rapidement le CAAP de votre région Composer le numéro sans frais : 1 877 767-2227
Comité des usagers de l'Institut	iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca	https://iucpq.qc.ca/fr/soins-et-services/usagers/droits-et-responsabilites#Comite_usagers	418 656-4804
Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées		https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/	
Intervenante désignée pour le PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ Annie Julien, conseillère cadre en éthique et partenariat	annie.julien@ssss.gouv.qc.ca	Section intranet : <i>Accueil/Risque/maltraitance</i> Lien Web vers la politique DG-041 : https://iucpq.qc.ca/sites/default/files/politique_dg-041_lutte_contre_la_maltraitance_revision_2021_vf.pdf https://intranet.ss.hlaval.reg03.rtss.qc.ca/institut/politiques-directives-et-procedures#DG-041	418 656-8711 poste 5575
Ligne Aide Abus Aînés/Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés		https://www.aideabusaines.ca/	Composez le numéro sans frais : 1 888 489-2287 Services téléphoniques offerts à toute personne vivant ou étant témoin d'une situation de maltraitance envers une personne âgée de 50 ans et plus. Les services sont offerts gratuitement, en toute confidentialité.
Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) et Représentante désignée	annie.julien@ssss.gouv.qc.ca	Section intranet : <i>Accueil/Risque/maltraitance</i> Lien Web vers la politique DG-041 : https://iucpq.qc.ca/sites/default/files/politique_dg-041_lutte_contre_la_maltraitance_revision_2021_vf.pdf https://intranet.ss.hlaval.reg03.rtss.qc.ca/institut/politiques-directives-et-procedures#DG-041	418 656-8711 poste 5575
Protecteur du citoyen Région de Québec	protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca	https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr	Bureau de Québec : 418 643-2688 Sans frais : 1 800 463-5070

Références	
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées	<p>https://maltraitecedesaines.com/</p> <p><i>Terminologie, types et formes de maltraitance :</i> https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2023/04/Terminologie_Maltraitance-2022-1.pdf</p> <p><i>Modèle de gestion des situations de maltraitance :</i> https://www.creges.ca/publication/modele-de-gestion-des-situations-de-maltraitance-envers-les-personnes-ainees/</p> <p>Guide de pratique En Mains – Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (maltraitecedesaines.com)</p> <p><i>Aide-mémoire : facteurs de risque et de protection concernant la maltraitance envers les personnes âgées :</i> https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2021/05/Aide-memoire_Facteurs-de-risque-et-de-protection-concernant-la-maltraitance-personnes-ainees_2019.pdf</p>
Ministère de la Santé et des Services sociaux	<p>https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/sujets/maltraitance</p> <p><i>Outil de repérage (indices) des situations de maltraitance envers les personnes âgées :</i> Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux (gouv.qc.ca)</p> <p>Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (gouv.qc.ca)</p> <p><i>Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et la mise en place de processus d'intervention concertés :</i> https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002212/</p> <p>Demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</p> <p><i>Déclaration des incidents et des accidents - Lignes directrices :</i> https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-735-01W.pdf</p> <p>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 - Reconnaître et agir ensemble</p> <p>Cadre de référence – Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes (gouv.qc.ca), 2023</p>
Gouvernement du Québec	<p>Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux : https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes</p>
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke	<p><i>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – Partenaires multisectoriels.</i> Centre d'expertise en santé de Sherbrooke, 2^e édition, 2016 : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainees/13-830-10F.pdf</p>

Références	
<p>Plateforme environnement numérique d'apprentissage (ENA)</p> <p>Formations obligatoires</p>	<p>PERSONNEL VISÉ PAR LES FORMATIONS</p> <p>Tout le personnel en contact direct avec les usagers et les usagères de l'Institut doit visionner les deux formations obligatoires totalisant une durée de 2 h 10 d'ici le 31 mars 2024.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (durée : 1 h 30) 2. Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (durée : 40 minutes)
<p>Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval</p>	<p>DG-032 : Politique sur la gestion des incidents et des accidents survenant lors de la prestation de soins et de services</p> <p>DRHC-507 : Politique relative à la prévention et à la gestion des situations d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail</p> <p>DSP-033 : Politique relative au consentement aux soins de santé et aux services sociaux</p> <p>R-32 : Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval : https://iucpq.qc.ca/sites/default/files/r-32_ca-13-06-12-2023_2023-06-28.pdf</p> <p>https://intranet.ss.hlaval.reg03.rtss.qc.ca/sites/default/files/r-38_divulgateion_information_usager_2023-10-03.pdf</p> <p>R-45 : Règlement relatif à la gestion des dossiers des usagers</p>

Remerciement à nos partenaires du réseau dont le Centre hospitalier universitaire de Québec, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal