

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://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/conseils-et-comites/instances-et-conseils-professionnels/comite-des-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/pl-an-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/Clinique/Risque/maltraitance</i> Lien Web vers la politique DG-041 : https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041 https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#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.

DG-041 Annexe 1 : Liste des différentes instances et références

Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) et Représentante désignée	annie.julien@ssss.gouv.qc.ca	Section intranet : <i>Accueil/Clinique/Risque/maltraitance</i> Lien Web vers la politique DG-041 : https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041 https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#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 âgée, 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/ainee/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 : https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DG-032</p> <p>DRHC-507 : https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DRHC-507</p> <p>DSP-033 : https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DSP-033</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 : Règlements - Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval</p> <p>R-38 : Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à une usagère ou un usager et des mesures de soutien à la suite d'un accident : https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-38</p> <p>R-45 : Règlement relatif à la gestion des dossiers des usagers : https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-45</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