

## RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
<b>Destinataire :</b>	<b>Tout le personnel du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. et ses installations</b>	
<b>Émise par :</b>	<b>Direction générale</b>	
<b>Approuvée par :</b>	<b>Direction générale et le comité de direction</b>	
<b>Référence :</b>	<b>L-6.3</b> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Loi sur les services de santé et les services sociaux	

### 1. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

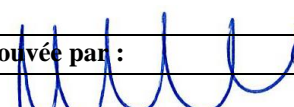
La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, notamment en imposant à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes, en facilitant le signalement des cas de maltraitance, ainsi qu'en mettant en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

L'établissement doit, dans les installations qu'il maintient, afficher sa politique à la vue du public et la publier sur son site internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître sa politique aux usagers visés par la politique, y compris ceux qui reçoivent des services à domicile, et aux membres significatifs de leur famille.

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique, madame Catherine Gauthier, doit informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et, plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit 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 commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

Dans la présente politique, l'expression « personne aînée » employée dans la terminologie a été remplacée par « résident » pour inclure tous les résidents, qu'ils soient des personnes aînées ou non.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		1

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

### 2. DÉFINITIONS

**Établissement** : Un établissement au sens de la loi sur les services de santé et les services sociaux, en l'occurrence le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. (CHSJE inc.)

**Personne œuvrant pour l'établissement** : Un médecin, un dentiste, un membre employé du personnel ou contractuel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui exerce une fonction ou une profession au sein du CHSJE inc.

« Il y a **maltraitance** quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, 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 âgée. » Traduction libre de l'OMS, 2002, dans MFA, 2010. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance, 2010-2015, p.17*

**Formes de maltraitance** (manifestations) :

Violence : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

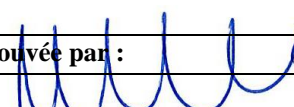
**Résident maltraité** : Terme utilisé pour désigner la personne ayant subi un tort.

**Personne en situation de vulnérabilité** : Personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.

**Personne maltraitante** : Terme utilisé pour désigner la personne qui commet de la maltraitance. On aborde la maltraitance en essayant autant que possible d'éliminer les expressions « victime » et « abuseur ».

**Intention de la personne maltraitante** : La maltraitance peut être intentionnelle (la personne maltraitante veut causer du tort au résident) ou non intentionnelle (la personne maltraitante ne veut pas causer de tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause), s'il s'agit de négligence ou d'ignorance.

**Formes de maltraitance** : Celles-ci réfèrent à la manière dont la maltraitance se manifeste. Il existe deux formes de maltraitance qui sont transversales à tous les types de maltraitance : la violence et la négligence.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		2

## RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

**Types de maltraitance** : Ceux-ci font référence à un travail de catégorisation. Il existe sept types de maltraitance : la maltraitance psychologique ou émotionnelle, la maltraitance physique, la maltraitance sexuelle, la maltraitance matérielle ou financière, la violation des droits, la maltraitance organisationnelle et l'âgisme. <sup>(1)</sup>

**Facteur de risque** : Un facteur de risque est une caractéristique identifiée avant qu'une situation de maltraitance ne survienne et qui est liée à l'augmentation des chances que le résident soit maltraité.

**Indice** : Fait observable qui nécessite une évaluation pour savoir 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.

**Indicateur** : Fait observable évalué qui indique qu'il y a de la maltraitance.

**Identification** : L'identification des situations potentielles de maltraitance envers les résidents est la responsabilité de tous. L'identification peut inclure du repérage, de la détection et/ou du dépistage :

Repérage : Action d'être attentif aux indices de maltraitance afin de les identifier. Tous peuvent faire du repérage.

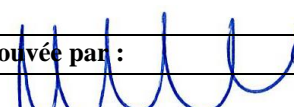
Détection : Démarche effectuée par un professionnel, bien souvent à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

Dépistage : Démarche systématique d'identification appliquée à une population (par exemple à tous les résidents d'un CHSLD), effectuée par un professionnel à l'aide d'outils qui facilitent l'identification de facteurs de risque et/ou d'indices de maltraitance.

**Signalement** : Action de transmettre verbalement ou par écrit des informations concernant une situation (potentielle ou réelle) de maltraitance envers un résident, aux autorités administratives à l'interne et/ou aux ressources externes.

**Bienveillance** : Ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte et respectent l'usager, le résident dans sa globalité, en s'adaptant à ses besoins, à ses choix, avec pour objectifs de lui permettre un développement et une vie harmonieuse.

(1) cf en annexe, les différentes formes que la maltraitance peut prendre.

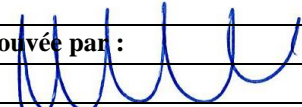
<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		3

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

### 3. PRINCIPES DIRECTEURS

En s'appuyant sur les valeurs qui donnent le sens à l'ensemble de nos actions et qui particularisent les gestes et les manières d'être et d'agir de tous nos intervenants, le CHSJE adopte les énoncés suivants et entend les appliquer et les respecter afin d'atteindre les objectifs de la présente politique.

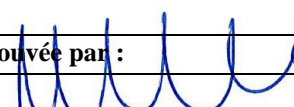
- Le droit de vivre ou de travailler dans la dignité et dans le respect de son intégrité physique et psychologique;
- L'obligation de protéger les résidentes et les résidents et d'assurer leur sécurité, ainsi que celle des visiteurs;
- Le droit à un milieu de vie sécuritaire, confortable, chaleureux, bienveillant, flexible et adapté à leurs besoins et préférences;
- L'accès à des services et des soins de qualité. Leur participation et celle des familles est encouragée;
- L'obligation d'offrir au personnel un milieu de travail sécuritaire, empreint d'une culture de respect et de transparence;
- Aucune forme de maltraitance n'est tolérée dans l'établissement :
  - L'établissement doit adopter une attitude proactive afin de contrer la maltraitance envers les résidentes et les résidents et aborder le problème ouvertement, en toute franchise et avec transparence.
  - Le consentement de la résidente ou du résident doit être obtenu avant la prestation de tout service ou soin. Si la résidente ou le résident est inapte à donner ou à refuser son consentement à des soins, une personne autorisée par la loi ou par un mandat homologué donné en prévision de son inaptitude, peut donner un consentement substitut. Pour ce faire, les renseignements nécessaires sont transmis de manière précise et complète. Tout signalement d'une situation potentielle ou réelle de maltraitance est reçu, évalué et géré avec promptitude, sollicitude et confidentialité.
- Les mesures appropriées à la situation sont mises en œuvre pour assurer la sécurité et le bien-être du résident maltraité, des témoins, des proches, des autres résidents et de toute personne impliquée (ex. : membres du personnel, bénévoles, etc).
- Dans la mesure où cela ne porte atteinte ni à la sécurité ni au respect de la confidentialité, l'établissement se doit de maintenir une communication ouverte et transparente avec les parties impliquées (résidente ou résident maltraité, personne maltraitante, personne qui a signalé la situation, etc.) ou touchées par un signalement de maltraitance envers une résidente ou un résident ou un proche.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		4

## RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

- Toute personne reconnue responsable d'avoir causé un tort à une résidente ou un résident est passible de mesures administratives ou disciplinaires qui tiennent compte de l'intention et qui sont proportionnelles à la gravité de la situation. En cas d'infraction de nature criminelle, l'établissement en appellera aux autorités policières ou juridiques.
- Des mesures appropriées et raisonnables sont prises pour protéger une résidente ou un résident de préjudices ou de torts causés par une autre résidente ou un autre résident.
- Pour contrer la maltraitance, un ensemble de mécanismes et de procédures se doivent d'être mis en œuvre pour assurer :
  - la reconnaissance du problème;
  - la sensibilisation;
  - l'identification de situations potentielles de maltraitance;
  - l'intervention et le suivi lors de situations de maltraitance;
  - du soutien à toutes les personnes impliquées dans une situation de maltraitance;
  - la formation;
  - la diffusion, la compréhension et l'implantation de la politique;
  - l'évaluation et la révision de la politique;
  - l'harmonisation des autres politiques et mécanismes en place ou à venir.
- Des procédures de documentation et de suivi de toutes les situations potentielles ou réelles de maltraitance doivent être mises en place. Celles-ci doivent respecter les procédures de gestion des risques, les ententes syndicales, la confidentialité de toutes les personnes impliquées et toute autre directive administrative ayant préséance. Les procédures doivent inclure des indications claires et précises relativement à la documentation des signalements, des enquêtes, des interventions, du suivi effectué et du soutien offert.
- Afin d'assurer l'application, le respect et la pérennité de cette politique, la collaboration entre les disciplines et les secteurs, de même qu'avec les comités des résidentes et des résidents et les syndicats est essentielle.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		5

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

#### 4. OBJECTIFS

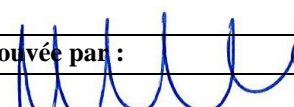
- Assurer à toute personne hébergée le droit au respect de son intégrité physique et psychologique.
- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des résidents.
- Implanter une démarche de bientraitance, soit de prise en charge du résident et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de ses droits et libertés, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance.
- Créer un milieu de vie, de soins et de travail respectueux, sécuritaire, bienveillant, qui favorise l'amélioration continue des pratiques et des services et contribue à contrer la maltraitance dans une optique de prévention.
- Informer et outiller le personnel de sorte que les situations de maltraitance soient identifiées et prises en charge rapidement et efficacement, en visant la diminution des risques de récurrences et des conséquences néfastes.
- Se conformer à la Loi sur les services de santé et de services sociaux et aux normes d'Agrément Canada relatives aux soins de longue durée.

#### 5. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

Considérant la très grande vulnérabilité des personnes hébergées au CHSJE inc., il est primordial que chaque personne impliquée dans les soins et services auprès des résidentes et des résidents le soit dans une relation basée sur la confiance, le respect et la sécurité.

Le code d'éthique de notre établissement de même que notre charte des valeurs en assurent la promotion. De plus, les codes de déontologie des différents corps professionnels de la santé créent des obligations éthiques.

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. fera preuve « de tolérance zéro » face à des situations de maltraitance.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		6

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

### 6. PROCÉDURES

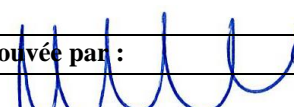
Pour toute problématique relative à la violence et harcèlement en milieu de travail, la politique « Violence et harcèlement en milieu de travail » adoptée le 14 mars 2012, s'applique intégralement et couvre les volets :

- Politique pour contrer la violence et le harcèlement en milieu de travail;
- Politique de tolérance zéro concernant tout type d'abus envers les résidents(es);

Procédures particulières concernant le harcèlement ou la violence exercée intentionnellement envers la clientèle (incluant les résidents (es), leur famille et les visiteurs).

- 1° nomination de la personne responsable de la mise en œuvre de la politique et les coordonnées pour la joindre;
- 2° promotion des mesures mises en place pour prévenir la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, telles des activités de sensibilisation, d'information ou de formation;
- 3° les modalités applicables pour qu'une telle personne qui croit être victime de maltraitance puisse formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- 4° 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 dont serait victime une personne âgée ou en situation de vulnérabilité qui reçoit des services de santé et des services sociaux;
- 5° les mesures de soutien disponibles pour aider une personne à formuler une plainte ou à effectuer un signalement;
- 6° 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;
- 7° les sanctions, notamment les sanctions disciplinaires qui pourraient, le cas échéant, être appliquées devant un constat de maltraitance;
- 8° le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé. Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.

L'établissement doit, dans les installations qu'il maintient, afficher sa politique à la vue du public et la publier sur son site Internet. Il doit également, par tout autre moyen qu'il détermine, faire connaître sa politique aux personnes visées par la politique, y compris aux membres significatifs de leur famille.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		7

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

Cette politique a notamment pour objet d'établir des mesures visant 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 œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

### 7. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

La personne responsable de la politique doit informer les personnes œuvrant pour l'établissement du contenu de la politique et plus particulièrement, des mesures de prévention mises en place et de la possibilité de signaler un cas de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

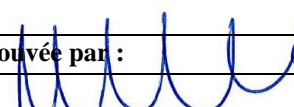
La direction fait enquête dès la divulgation et s'assure dans un premier temps que la sécurité de la résidente ou du résident n'est pas ou n'est plus en cause. Dès la réception d'un signalement officiel, sauf s'il y a lieu de s'adresser au service de police, la direction verra à résoudre le problème avec les parties en cause. S'il est impossible de trouver une solution, la direction s'adressera à une personne compétente, telle le ou la commissaire aux plaintes. La direction peut s'adjoindre toute personne en mesure de l'aider dans sa démarche.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit 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 commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

La personne hébergée, victime de maltraitance, peut dénoncer la situation à un intervenant auquel elle fait confiance. Celui-ci vérifie dans un premier temps si la personne hébergée veut en aviser elle-même la direction générale ou si l'intervenant fait la démarche pour elle. Il l'avise aussi qu'il faut absolument que la direction soit mise au courant et que si elle ne le fait pas, lui devra le faire. Il s'assure que la direction générale soit au courant dans les plus brefs délais, sinon il l'en avise lui-même.

Un membre du personnel qui est témoin ou est mis au courant de maltraitance ou qui en soupçonne l'existence doit en aviser son supérieur immédiat lequel a l'obligation de cheminer l'information à la direction, selon le processus établi. Tout autre intervenant adresse l'information à la direction générale ou à toute personne en responsabilité.

En aucun temps, au cours du processus ou après les conclusions de l'enquête, la personne hébergée, les témoins et les proches ne doivent subir de préjudices ou de représailles. Les mesures prises à l'égard du personnel ou de tout autre intervenant sont faites en référence au Code d'éthique ou à la Convention collective du secteur de la santé et des services sociaux.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		8



<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

Les membres du personnel appartenant à un ordre professionnel ont l'obligation de respecter le code de leur profession.

### 8. RÔLE ET RESPONSABILITÉS

#### La Direction générale

- S'assure que les valeurs véhiculées par la présente politique s'inscrivent en terme de lutte contre toutes les formes d'abus, qui ne peuvent être tolérées et doivent être dénoncées;
- Est responsable de l'application de la présente politique et de la mise en place des ressources nécessaires pour assurer la sécurité et le respect des résidentes et des résidents;
- S'assure que le personnel œuvrant dans le CHSJE inc. prenne connaissance de la présente politique et qu'il en respecte les règles de conduite.

#### La Direction des ressources humaines

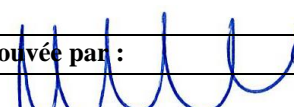
- Est responsable du plan de communication de la présente politique;
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique;
- Recommande, le cas échéant, des mesures administratives et disciplinaires;
- Soutient les gestionnaires dans l'application des différentes mesures.

#### La Direction des soins infirmiers

- S'assure que le personnel nouvellement embauché soit informé de la présente politique et qu'il respecte les règles de bonne conduite;
- S'assure que les gestionnaires de sa direction assurent l'application de la politique à l'ensemble du personnel;
- Applique les mesures administratives et disciplinaires en collaboration avec la Direction des ressources humaines.

#### Les gestionnaires

- Assurent une vigilance soutenue afin d'identifier toute situation susceptible de contrevenir à la présente politique, d'intervenir et d'apporter le soutien nécessaire aux personnes le requérant;
- Informent la Direction générale de toute situation pouvant contrevenir à la présente politique;
- Sensibilisent les membres de leur équipe à la présente politique;
- Appliquent les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		9

## RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

### Les membres du personnel œuvrant dans le CHSJE inc.

- Témoignent respect et dignité en toute circonstance et respectent le code d'éthique du CHSJE inc.;
- Signalent à l'infirmière responsable toute situation d'abus, de négligence ou de violence à l'égard d'une résidente, d'un résident ou d'un proche dont ils ont été témoins;
- Documentent l'incident dans le AH – 223;
- Collaborent à l'enquête, s'il y a lieu, en rapportant les faits et les situations dont ils ont été témoins;
- Respectent la confidentialité concernant un signalement ou toute situation pour laquelle ils ont été consultés.

### Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Collabore à toute enquête, s'il y a lieu, en cas de signalement d'abus, de négligence ou de violence à l'égard d'une résidente, d'un résident ou d'un proche;
- S'assure du respect des droits des usagers;
- Offre du soutien à la résidente ou au résident, si nécessaire;
- Intervient et émet des recommandations qui devront faire l'objet d'un suivi par le comité de vigilance.

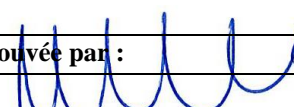
### Comité des usagers<sup>(1)</sup> et comité de résidents

- Informe les résidentes et les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promeut l'amélioration des conditions de vie des résidentes et des résidents et évalue leur degré de satisfaction à l'égard des services;
- Accompagne et assiste une résidente ou un résident dans sa démarche pour signaler des insatisfactions ou pour porter plainte.

### Comité de vigilance

- Assure, auprès du conseil d'administration ou ce qui en fait lieu, le suivi des recommandations du ou de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions effectuées conformément aux dispositions de la LSSS.
- Redevable aussi de la coordination de l'ensemble des activités des autres comités en place au sein de l'établissement pour assurer la qualité et la sécurité des services, ainsi que le respect des droits de l'utilisateur.<sup>(1)</sup>

(1) On reprend le terme « usager » puisqu'il est inscrit comme tel dans la *Loi sur les services de santé et de services sociaux*, même si au CHSJE inc. on emploie la désignation « Comité de résidents ».

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		10

<b>OBJET</b>	<b>LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</b>	<b>DG-PO25A</b>
--------------	--	-----------------

### 9. BIBLIOGRAPHIE

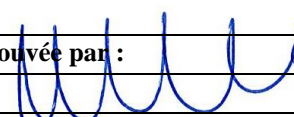
Politique de dépistage et d'intervention en cas de maltraitance ou d'abus d'un résident DSI-SOC-2013-01, Les Cèdres

Politique visant le respect des résidents et la prévention de la maltraitance, Centre d'hébergement Le Boisé

Programme de formation « AGIR »

Politique-type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, juin 2016.

Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques/procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en CHSLD, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale.

<b>En vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Approuvée par :</b>	<b>Page :</b>
2018-12-11	2023-07-31		11