

Instances	Courriel	Site intranet ou Internet	Téléphone
<b>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)</b>	<a href="mailto:iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca">iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca</a>		418 656-4945 ou sans frais : 1 866 656-8711 poste : 4945 Télécopieur : 418 656-4812
<b>Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)</b>		<a href="https://fcaap.ca/les-caap/">https://fcaap.ca/les-caap/</a>	Pour joindre rapidement le CAAP de votre région Composer le numéro sans frais : 1 877 767-2227
<b>Comité des usagers de l'Institut</b>	<a href="mailto:iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca">iucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca</a>	<a href="https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/conseils-et-comites/instances-et-conseils-professionnels/comite-des-usagers/">https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/conseils-et-comites/instances-et-conseils-professionnels/comite-des-usagers/</a>	418 656-4804
<b>Coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées</b>		<a href="https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/pl-an-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/">https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/pl-an-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/</a>	
<b>Intervenante désignée pour le PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ</b> Annie Julien, conseillère cadre en éthique et partenariat	<a href="mailto:annie.julien@ssss.gouv.qc.ca">annie.julien@ssss.gouv.qc.ca</a>	Section intranet : <a href="#">Accueil/Clinique/Risque/maltraitance</a> Lien Web vers la politique DG-041 : <a href="https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041">https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041</a> <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DG-041">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DG-041</a>	418 656-8711 poste 5575
<b>Ajout d'intervenant(e)s désigné(e)s maltraitance (IDM) à l'Institut</b> Karine Morasse, travailleuse sociale et intervenante-pivot pour le bureau du majeur inapte Julie Vaugeois-Picard, IPSSA - Équipe de consultation gériatrique Styve Dupuis, infirmier clinicien, Service régional soins respiratoires spécialisés à domicile Valérie Chamard, travailleuse sociale, coordonnatrice professionnelle du service social et psychologie	<a href="mailto:karine.morasse.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">karine.morasse.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a> <a href="mailto:julie.vaugeois-picard.iucpq@ssss.gouv.qc.ca">julie.vaugeois-picard.iucpq@ssss.gouv.qc.ca</a> <a href="mailto:styve.dupuis@ssss.gouv.qc.ca">styve.dupuis@ssss.gouv.qc.ca</a> <a href="mailto:valerie.chamard@ssss.gouv.qc.ca">valerie.chamard@ssss.gouv.qc.ca</a>		
<b>Ligne Aide Abus Aînés/Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés</b>		<a href="https://www.aideabusaines.ca/">https://www.aideabusaines.ca/</a>	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**

<b>Personne responsable de la mise en œuvre de la politique (PRMOP) et Représentante désignée</b>	<a href="mailto:annie.julien@sss.gouv.qc.ca">annie.julien@sss.gouv.qc.ca</a>	Section intranet : Accueil/Clinique/Risque/maltraitance  Lien Web vers la politique DG-041 : <a href="https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041">https://www.iucpq.ca/a-propos-de-nous/documentation-institutionnelle/politiques-et-procedures#DG-041</a>  <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reférence/politiques-procedures-et-directives/#DG-041">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reférence/politiques-procedures-et-directives/#DG-041</a>	418 656-8711 poste 5575
<b>Protecteur du citoyen Région de Québec</b>	<a href="mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca">protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca</a>	<a href="https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr">https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr</a>	Bureau de Québec : 418 643-2688 Sans frais : 1 800 463-5070

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

Références	
<b>Plateforme environnement numérique d'apprentissage (ENA)</b> <b>Formations obligatoires</b>	<p><b>PERSONNEL VISÉ PAR LES FORMATIONS</b></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"> <li>1. <a href="#"><u>Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</u></a> (durée : 1 h 30)</li> <li>2. <a href="#"><u>Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité</u></a> (durée : 40 minutes)</li> </ol>
<b>Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval</b>	<p>DG-032 : <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DG-032">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DG-032</a></p> <p>DRHC-507 : <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DRHC-507">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DRHC-507</a></p> <p>DSP-033 : <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DSP-033">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/politiques-procedures-et-directives/#DSP-033</a></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 : <a href="#"><u>Règlements - Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval</u></a></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 : <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-38">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-38</a></p> <p>R-45 : Règlement relatif à la gestion des dossiers des usagers : <a href="https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-45">https://intranet.iucpq.ca/vie-professionnelle/documents-de-reference/reglements/#R-45</a></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