

Ensemble, portons fièrement le flambeau de la **bienveillance** envers nos usagers!



Promotion de la bienveillance

La bienveillance est un moyen de lutter contre la maltraitance, car :

- Elle est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.
- Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, par un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.
- Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations.
- Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.



Outils disponibles pour la promotion de la bienveillance

- 10 idées éclairantes résumant les grandes lignes de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ([disponible en ligne](#))
- Roue de l'approche relationnelle ([disponible en ligne](#))
- Cadre de référence : favoriser la bienveillance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes ([disponible en ligne](#))
- Comité Bienveillance des aînés et adultes en situation de vulnérabilité
- Autres outils disponibles dans la section intranet : [Qualité, évaluation, performance et éthique > Lutte à la maltraitance > Bienveillance > Outils](#)

AMÉLIORATION CONTINUE

— À retenir —



Cycle 2023-2027



Lutte contre la maltraitance

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action approprié, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.



Outils disponibles en lutte contre la maltraitance

- [Boîte à outils de lutte contre la maltraitance](#)
- [Logigramme décisionnel pour les gestionnaires en cas de maltraitance envers un usager impliquant un prestataire de soins ou de services](#)



Formations en lutte contre la maltraitance

TITRE DE LA FORMATION	ACCÈS À LA FORMATION
Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité <i>Clientèle ciblée par le MSSS : personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires, personnel paratechnique, service auxiliaire et métier, technicien et professionnel de la santé et des services sociaux, personnel d'encadrement</i>	ID ENA 2255
Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité <i>Clientèle ciblée par le MSSS : personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires, personnel paratechnique, service auxiliaire et métier, technicien et professionnel de la santé et des services sociaux, personnel d'encadrement</i>	ID ENA 2944
Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées <i>Clientèle ciblée par le MSSS : Intervenants psychosociaux</i>	ID ENA 10030
Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance <i>Clientèle ciblée par le MSSS : technicien et professionnel de la santé et des services sociaux, personnel d'encadrement</i>	ID ENA 10659

Pour plus de détails, consultez la section intranet suivante : [Qualité, évaluation, performance et éthique > Lutte à la maltraitance > Maltraitance > Formations](#).



Contact

Edouardine Gombe Tobane
Conseillère-cadre - bientraitance
514 222-8832
edouardine.gombe.cemtl@ssss.gouv.qc.ca