

# TRAJECTOIRE DE REPÉRAGE ET D'INTERVENTIONS

## Région de Chaudière-Appalaches

Lutte à la maltraitance envers les personnes aînées et les adultes en situation de vulnérabilité

### DÉFINITIONS IMPORTANTES

**Maltraitance :** Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action approprié qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne (Loi 6.3, art.2).

**Personne en situation de vulnérabilité :** Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (Loi 6.3, art.2).

### EN TOUT TEMPS

Si la sécurité d'une personne est menacée dans l'immédiat – contactez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

Vous pouvez contacter la Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés 1 888 489-2287 pour obtenir du soutien clinique ou pour discuter des interventions possibles face à une situation.

### REPÉRAGE

La situation d'une personne me préoccupe?

J'applique le VIV (rôle universel).

Voir une situation, Identifier les indices, Vérifier sa perception.

### VALIDATION DES INDICES

Est-ce que j'ai des **motifs raisonnables de croire** que la personne vit de la maltraitance?

NON

Je demeure à l'affût.

OUI

### SIGNEALEMENT DE LA SITUATION

Je me réfère à la trajectoire de signalement (page 2)

### ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCE

ET

- Je considère les besoins de la personne (protection, dialogue, réparation, poursuite judiciaire, etc.)
- J'identifie les risques possibles
- J'identifie les voies d'intervention à privilégier

Tout en privilégiant le lien de confiance, je tente des stratégies pour que la personne accepte l'aide.

NON

Est-ce que la personne accepte l'aide?

OUI

Accepte l'aide.

### ACCOMPAGNEMENT SELON L'OFFRE DE SERVICE DE L'ORGANISME

Je réfère ou j'accompagne la personne vers la ressource appropriée.

Si plusieurs ressources sont à coordonner ou si les besoins sont à préciser : je contacte la LAMAA au 1 888 489-2287 ou le 811, option 2.

Maintien du refus d'aide.  
Je constate au moins un des éléments suivants :

- La personne est dépassée par la situation et le risque est intolérable
- La sécurité de la personne est compromise
- La personne présente une désorganisation et ne reconnaît pas la situation
- La personne n'a pas la capacité de se prendre en charge ou de défendre ses droits

NON

J'outille la personne :

- Je l'informe sur les ressources complémentaires (incluant la médiation citoyenne)
- J'offre de la documentation sur les ressources
- Je favorise le lien de confiance dans le respect de la volonté de la personne et je demeure en vigilance.

Je sollicite si nécessaire du soutien clinique de la LAMAA au 1 888 489-2287 pour déterminer les stratégies d'aide à la personne (dont la mise en place d'un filet de sécurité).

OUI

J'assure le suivi et je demeure en vigilance.

J'effectue une relance auprès de la personne à l'intérieur d'un délai de trois mois.

Je réajuste en continu les stratégies d'intervention en fonction de l'évolution de la situation.

# SIGNEALLEMENT DE SITUATION DE MALTRAITANCE

## DÉFINITION IMPORTANTE

**Motif raisonnable de croire :** on parle de motif raisonnable lorsque sur la base d'un fait observable ou d'une circonstance, on est en mesure d'appréhender ou de craindre un risque. Face à un motif raisonnable, il peut demeurer une part de doute, mais qui va au-delà de la simple impression ou intuition.

Une situation me préoccupe et j'ai des motifs raisonnables de croire que la personne vit une situation de maltraitance.

Si la personne reçoit des services du réseau de la santé et des services sociaux, je communique avec la personne au suivi en respect des règles en vigueur dans mon organisme.

Suis-je considéré comme un prestataire de services de santé et de services sociaux?  
OU

Suis-je un professionnel au sens du Code des professions (c'est-à-dire membre d'un ordre professionnel)?

OUI

NON

Est-ce que la personne est visée par l'un des critères suivants?

- Un usager résidant en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou en maison des aînés ou alternative (MDAA)
- Un usager en situation de vulnérabilité résidant en résidence privée pour aînés (RPA)
- Un usager majeur résidant dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF)
- Une personne inapte selon une évaluation médicale
- Une personne inapte protégée, peu importe son lieu de résidence, qui bénéficie d'une mesure de représentation

OUI

Signalement obligatoire  
Le consentement de la personne n'est pas requis, mais toujours souhaitable.

La personne reçoit-elle des services de la part du réseau de santé et des services sociaux?

\*Pour la présente trajectoire, les RPA sont considérées comme des services de santé et des services sociaux.

OUI

NON

Signalement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : [commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

Signalement à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Téléphone : 1 888 489-2287

Est-ce que la personne accepte qu'un signalement soit fait pour sa situation?

\*Explorer ce qu'il implique le signalement avec la personne

OUI

NON

Est-ce que la situation de maltraitance implique un prestataire de services ou un employé de santé et de services sociaux?

Je me réfère à la trajectoire de repérage et d'interventions pour les interventions possibles.

Retour à la page 1 – section ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCE

Signalement volontaire

OUI

NON

Signalement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : [commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

Signalement à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Téléphone : 1 888 489-2287

Je me réfère à la trajectoire de repérage et d'interventions pour les interventions possibles.

Retour à la page 1 – section ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCE

<sup>1</sup> Prestataires de services de santé et de services sociaux : Tout personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions (chapitre C-26) ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant (Loi 6.3, art.2).