

TRAJECTOIRE DE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

DÉFINITIONS IMPORTANTES

Prestataires de services de santé et de services sociaux : *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.*

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 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.*

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.*

Population visée

- 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. L'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3) y réfère comme étant la personne sous tutelle, sous curatelle ou pour laquelle un mandat de protection a été homologué.

Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'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 la personne » (définition de maltraitance).

Qui doit effectuer un signalement obligatoire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux à une personne;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#).

Attention! Le consentement de l'usager n'est pas requis (mais toujours souhaitable) pour procéder à un signalement obligatoire, et ce, **même pour les personnes liées par le secret professionnel** (sauf les notaires et les avocats qui doivent obtenir explicitement le consentement de l'usager pour faire le signalement).

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA PERSONNE REÇOIT-ELLE DES SERVICES DE SANTÉ OU DE SERVICES SOCIAUX DE LA PART DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES?

OUI

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

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

Personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches : utilisez le [formulaire de signalement](#)

*Le représentant légal (s'il y a lieu) doit également être informé du signalement.

NON OU NE SAIT PAS

Contactez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

COMPLÉMENTS D'INFORMATION

- Le signalement obligatoire doit être effectué sans délai.
- Le signalement est requis même si l'on soupçonne qu'un signalement a déjà été fait ET même si la situation est déjà prise en charge par l'équipe clinique, qu'une intervention a été effectuée ou que des correctifs ont été apportés.
- Selon les processus et modalités en vigueur, l'événement à l'origine du signalement doit être déclaré, si applicable, au moyen du Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223).
- Les situations repérées et observées en RPA, RI et RTF doivent aussi être déclarées dans la plateforme de Vigie Qualité selon le processus en place.
- Un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire en amont, en aval ou en parallèle d'un signalement. Pour en savoir plus, visitez le ciassca.com/maltraitance.

TRAJECTOIRE DE SIGNALEMENT **VOLONTAIRE** DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

En dehors des conditions d'application du signalement obligatoire prescrites par la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (Loi 6.3), toute personne peut ou doit signaler une situation en tenant compte de ses obligations éthiques, de ses obligations déontologiques et de son appartenance à un ordre professionnel.

Population visée

- Tout aîné ou personne majeure en situation de vulnérabilité ne répondant pas aux critères du signalement obligatoire.

Conditions requises

Il y a un motif raisonnable de croire que la personne est victime d'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 la personne » (définition de maltraitance).

Qui peut effectuer un signalement volontaire

- Tout prestataire qui fournit directement des services de santé et de services sociaux;
- Tout employé qui travaille en santé et services sociaux même s'il n'offre pas de services directs;
- Tout professionnel au sens du [Code des professions \(chapitre C-26\)](#);
- Toute autre personne.

Attention! Le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal est **toujours requis** avant d'intervenir pour contrer une situation de maltraitance sauf pour les situations visées par le signalement obligatoire ou lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité.

La notion de « **blessures graves** » réfère à toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves inspirant un sentiment d'urgence, avant d'entreprendre d'autres actions, composez le 9-1-1 ou le 418 310-4141.

LA MALTRAITANCE EST-ELLE CAUSÉE PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES OU UN EMPLOYÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX?

OUI

NON OU NE SAIT PAS

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

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches : utilisez le [formulaire de signalement](#)

Contactez la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) au 1 888 489-2287 ou <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Après analyse, la personne pourra être référée par les professionnels de LAMAA à l'instance pertinente selon les trajectoires en vigueur (service de police, CDPDJ, Curateur public, CISSS, etc.)

COMPLÉMENTS D'INFORMATION

- Le signalement est requis même si l'on soupçonne qu'un signalement a déjà été fait ET même si la situation est déjà prise en charge par l'équipe clinique, qu'une intervention a été effectuée ou que des correctifs ont été apportés.
- Selon les processus et modalités en vigueur, l'événement à l'origine du signalement doit être déclaré, si applicable, au moyen du Rapport de déclaration d'incident et d'accident (AH-223).
- Les situations repérées et observées en RPA, RI et RTF doivent aussi être déclarées dans la plateforme de Vigie Qualité selon le processus en place.
- Un processus d'intervention concerté (PIC) peut être nécessaire en amont, en aval ou en parallèle d'un signalement. Pour en savoir plus, visitez le cisssca.com/maltraitance.