

## Trajectoire pour le personnel des urgences et des secteurs hospitaliers ambulatoires (ex. : radiologie, clinique externe, laboratoire, etc.)

### Attention

En tout temps,  
veuillez vous assurer  
de la **confidentialité**  
des échanges et des  
interventions.

Je suis face à une situation où une personne âgée  
ou une personne majeure vulnérable pourrait  
être victime de maltraitance.

#### Validation préliminaire de la situation

- ▶ Consulter les [annexes 2 et 3](#) de la procédure
- ▶ Au besoin, remplir la grille d'évaluation en [annexe 4](#)

Au besoin, vous pouvez  
aller chercher conseil auprès  
de l'intervenant-ressource  
en maltraitance\* ou de la  
personne responsable de votre  
secteur (ex. : chef d'équipe,  
gestionnaire, ASI, etc.).

Selon le résultat, choisir une option

Sur la base de faits, j'ai un motif raisonnable de croire  
que cette personne subit de la maltraitance  
(je considère, j'estime, je crois, je crains).

J'ai des **souçons** que cette personne subit de la  
maltraitance (je pense, je suspecte, je me doute).

Est-ce un signalement obligatoire?

Soit la personne :

- Est sous mesures de représentation
- Est déclarée inapte par un médecin
- Réside en RI ou en RTF
- Est vulnérable\*\* et réside en RPA
- Réside en CHSLD ou en MDAA

Non

Appeler la Ligne Aide Maltraitance  
Adultes Aînés (LAMAA) au  
1 888 489-ABUS (2287) ou consulter  
le site [lignemaltraitance.ca](http://lignemaltraitance.ca)

Oui ou je ne sais pas

Est-ce que  
l'usager ou son  
représentant  
légal consent au  
**signalement**?

Oui

Non

- ▶ Donner les coordonnées de la LAMAA : 1 888 489-ABUS (2287) ou [lignemaltraitance.ca](http://lignemaltraitance.ca)
- ▶ Informer la personne de ses droits et des ressources disponibles et lui remettre le dépliant associé\*\*\*
- ▶ Documenter la situation au dossier

Dans les plus brefs délais (maximum 48 h)  
suivant le constat :

- ▶ Remplir le [formulaire de signalement des situations de maltraitance](#) disponible au [ciss-bsl.gouv.qc.ca](http://ciss-bsl.gouv.qc.ca)
- ▶ L'envoyer au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) au [plaintes.cissbsl@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cissbsl@sss.gouv.qc.ca)
- ▶ Au besoin, contacter le CPQS au 1 844 255-7568

\* Voir la liste des intervenants disponible sur l'intranet dans la section [Lutte contre la maltraitance](#) (sous Directions administratives > DQEPE)

\*\* Définition d'une 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 tel une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. »<sup>1</sup>

\*\*\* Le dépliant est disponible au [ciss-bsl.gouv.qc.ca/maltraitance](http://ciss-bsl.gouv.qc.ca/maltraitance)

<sup>1</sup>Éditeur officiel du Québec. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 2017 (mise à jour 10 décembre 2020), article 2, paragraphe 4.



Lutte contre la  
**MALTRAITANCE**

PARLONS-EN ET AGISSONS

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent

Québec

