Mise à jour : septembre 2025

Traitement des demandes présumées ou confirmées de maltraitance par le personnel de l'AAOR

Réception d'une référence en lien avec une situation de maltraitance
ou
Réception d'une référence autre que de la maltraitance, mais où j'identifie, au cours de la cueillette d'information, des indices de maltraitance

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.).

Faire un choix

La référence provient de la LAMAA pour le déclenchement d'un processus d'intervention concerté (PIC)**.

Est-ce que l'usager reçoit des soins et services du CISSS?

- Non
  - Entrer en contact avec l'usager ou son représentant légal
  - Obtenir le consentement à recevoir des services et évaluer sommairement la situation***
  - Identifier la situation comme une priorité 1
  - Orienter la demande vers le guichet d'accès de la direction clinique concernée **(délai maximal de 72 h pour le traitement de la demande)**
  - Aviser l'intervenant désigné de la direction et du secteur concerné*
  - Aviser le coordonnateur en lutte contre la maltraitance de votre secteur*
- Oui
  - **Dans un délai maximal de 24 h ouvrables, aviser :**
    - L'intervenant-pivot responsable de l'usager
    - Le guichet d'accès de la direction clinique concernée
    - L'intervenant désigné de la direction et du secteur concerné*
    - Le coordonnateur en lutte contre la maltraitance de votre secteur*

La référence provient de la LAMAA pour une situation de maltraitance où le risque est faible.

L'usager a besoin d'assistance pour faire une demande de service.

Toutes autres références

(d'un tiers, d'un proche, d'une ressource externe, etc.)

Est-ce que l'usager reçoit des soins et services du CISSS?

- Non
  - Entrer en contact avec l'usager ou son représentant légal
  - Obtenir le consentement à recevoir des services et évaluer sommairement la situation***
  - Procéder au signalement obligatoire, si requis
  - Orienter la demande vers le guichet d'accès de la direction clinique concernée **(délai maximal de 72 h pour le traitement de la demande)**
- Oui
  - **Dans un délai maximal de 24 h ouvrables, aviser :**
    - L'intervenant-pivot responsable de l'usager
    - Le guichet d'accès de la direction concernée

La référence provient d'un signalement obligatoire reçu au CPQS en lien avec une situation de maltraitance.

Est-ce que l'usager reçoit des soins et services du CISSS?

- Oui
- Non
  - Entrer en contact avec l'usager ou son représentant légal **dans un délai maximal de 24 h ouvrables**
  - Obtenir le consentement et évaluer sommairement la situation***
  - Identifier la priorité de la situation selon l'évaluation
  - Orienter la demande vers le guichet d'accès de la direction concernée **(délai maximal de 72 h pour le traitement de la demande)**

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

** Si l'appel provient des autres partenaires du PIC (SQ, AMF, Curateur, CDPDJ, DPCP), les diriger vers leur intervenant désigné respectif

*** Voir les annexes 2, 3 et 4 de la procédure qui vous aideront dans votre évaluation

Lutte contre la MALTRAITANCE
PARLONS-EN ET AGISSONS

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