Trajectoire pour le personnel des urgences, des secteurs hospitaliers ambulatoires (ex. : radiologie, clinique externe, laboratoire, etc.) et du secteur préhospitalier (ex: paramédic, premier répondant 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 Préliminiare de la situation
- Consulter les annexes 2 et 3 de la procédure
- Au besoin, remplir la grille d'évaluation en annexe 4

Au besoin, pour le personnel du CISSS, 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).

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

Oui ou je ne sais pas

Dans les plus brefs délais (maximum 48 h) suivant le constat :
- Remplir le formulaire de signalement des situations de maltraitance disponible au cisss-bsl.gouv.qc.ca
- L'envoyer au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) au plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
- Au besoin, contacter le CPQS au 1 844 255-7568

Non

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
- Informer la personne de ses droits et des ressources disponibles et lui remettre le dépliant associé***
- Documenter la situation au dossier

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

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

* 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. »[1]

*** Disponible sur le site internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent dans la section Lutte contre la maltraitance : cisss-bsl.gouv.qc.ca/maltraitance

[1] 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.

Mise à jour le 27-04-2026

Lutte contre la MALTRAITANCE
PARLONS-EN ET AGISSONS

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