Santé Québec Montérégie-Ouest

Gestion des références de la ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Aide-mémoire à l'intention des accueils psychosociaux

Comment pouvez-vous être préparés à gérer une situation de maltraitance?

- Assurez-vous que vos formations sur la maltraitance ont été effectuées (sur l'ENA*);
- N'hésitez pas à consulter votre PREC ou votre gestionnaire pour du soutien;
- Assurez-vous de connaître la personne de votre équipe qui est représentant désigné PIC;
- Consultez la page intranet : **Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures…**
- Plusieurs outils sont disponibles pour vous soutenir: Définitions, trajectoires par direction, vignettes cliniques, vidéo, feuillets d'informations, etc.

Qu'est-ce que vous devez faire lorsque vous recevez une référence venant de la LAMAA ?

Actions requises à effectuer	État
Référez-vous à la trajectoire de lutte contre la maltraitance de votre direction (disponible sur la page intranet de lutte contre la maltraitance*).	☐
Lisez le formulaire de référence reçu par la LAMAA.	☐
Vérifiez dans la base de données si l'usager concerné a un intervenant pivot; si oui, lui transmettre le dossier/information. Si tel est le cas, le dossier s'arrête là.	☐
Lors de votre premier contact avec l'usager, assurez-vous que la personne présumée maltraitée est en sécurité et que des mesures sont prises pour faire cesser la maltraitance. Se référer aux procédures en place ainsi qu'aux autorités policières s'il y a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de mort ou de blessure grave pouvant résulter d'un acte de violence.	☐
Si la référence manque de clarté; contactez l'intervenante du LAMAA qui vous a envoyé la référence pour valider les informations manquantes ou incomplètes.	☐
Assurez-vous que le consentement de l'usager concerné a été obtenu, dans le formulaire, avant de le contacter.	☐

Santé Québec

Actions requises à effectuer	État
Assurez-vous que les situations pour lesquelles la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* stipule une obligation de signalement* ont bien été signalées, directement et sans délai, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).	☐
Si la situation ne répond pas aux critères de signalement obligatoire; assurez-vous que le consentement de la personne présumée maltraitée a été obtenu. Si la personne ne consent pas, son choix de ne pas signaler au CLPQS doit être respecté.	☐
Effectuez votre évaluation et la priorisation du dossier. Pour ce faire, suivez vos procédures habituelles.	☐
Effectuer un retour à l'adresse courriel générique **lutte.maltraitance.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca** afin de confirmer si l'usager était connu ou non de notre établissement et s'il a fait l'objet d'une prise en charge. Si l'usager était connu, veuillez également préciser si un signalement au CLPQS a été effectué par votre service.	☐
Validez si la situation répond aux critères de déclenchement d'un Processus d'intervention concerté PIC. Si vous croyez être face à une situation répondant aux critères du PIC, référez-vous à votre PREC qui sera en mesure de déclencher le PIC.	☐

*Consultez la page intranet **Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures…** pour des informations à ce sujet.

Au besoin, consultez l'APPR spécialisé en lutte contre la maltraitance : **lutte.maltraitance.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca**

Brisons le silence contre la maltraitance