



**Ligne Aide
Maltraitance
Adultes Aînés**

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Une ligne d'aide, d'évaluation et de référence unique pour agir
contre la maltraitance

Journées des partenaires pour contrer la maltraitance envers les
personnes âgées

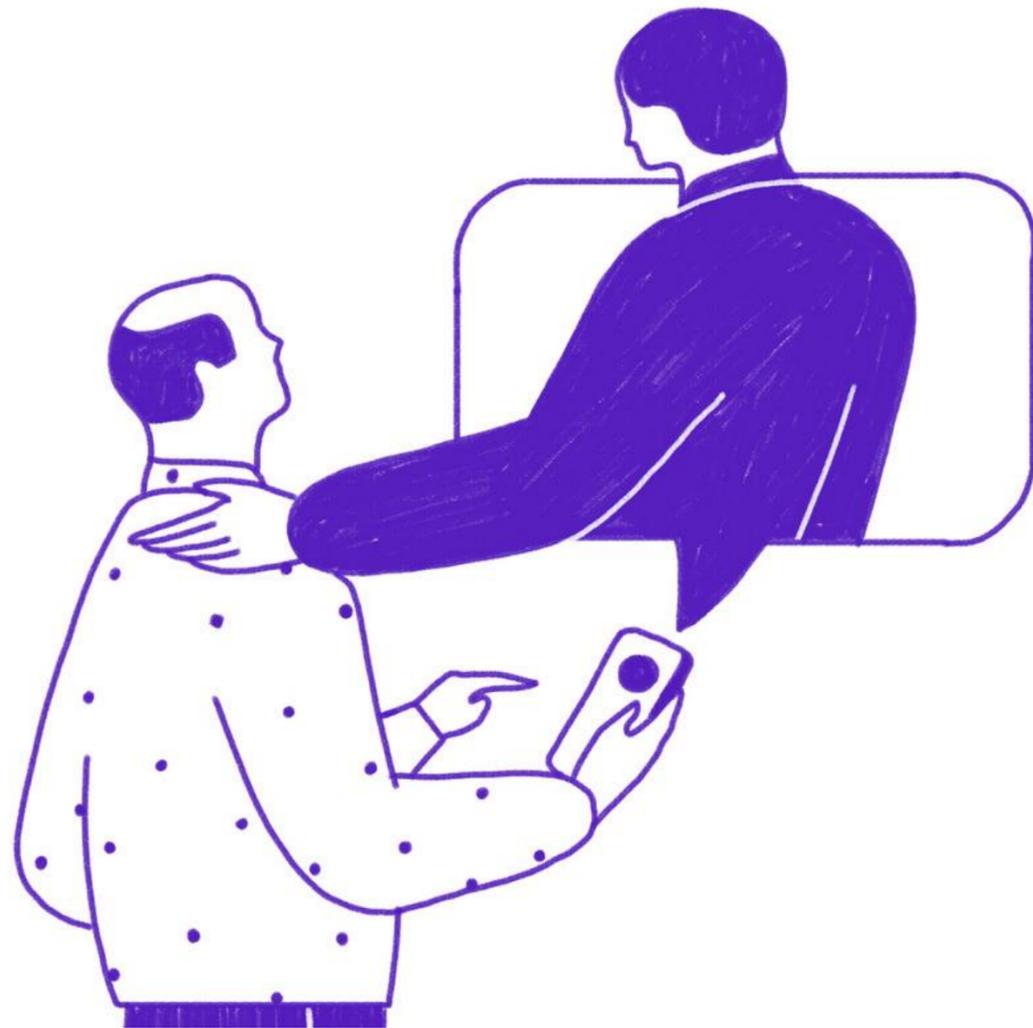
14 novembre 2023

Lucie Tremblay, PDGA du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Geneviève Leblanc, Coordinatrice au SAPA et LAMAA du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Rachel Thadal, Chef d'administration de programme LAMAA du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal





- HISTORIQUE
- MANDAT
- DÉPLOIEMENT DE LA LAMAA
- PORTRAIT OPÉRATIONNEL
- APPROCHE D'INTERVENTION
- SERVICES OFFERTS
- PORTRAIT 2017-2022
- MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE





HISTORIQUE



Implantée au CIUSSS du Centre Ouest de l'île de Montréal – Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).
Bénéficiaire des meilleures pratiques et des savoirs émergents en matière de lutte contre la maltraitance du domaine d'expertise pour contrer la maltraitance du Centre d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS).



MANDAT



Le mandat de la LAMAA est ainsi défini : Contribuer à la mise en œuvre de la mesure 38 du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : reconnaître et agir ensemble par l'implantation et le maintien des services d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence en maltraitance destinée aux personnes âgées et à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Le mandat couvre aussi un service de soutien pour les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des services publics, du milieu communautaire et pour les intervenants du centre d'aide d'évaluation et de référence à la maltraitance (ou tout professionnel qui intervient auprès d'une personne âgée ou d'une personne majeure en situation de vulnérabilité).





MANDAT

Objectifs généraux :

01

Instituer les services d'un centre d'aide, d'évaluation et de référence concernant la maltraitance et servant de porte d'entrée unique pour toute personne concernée par une situation de maltraitance envers une personne majeure;

02

Offrir à la personne âgée ou à la personne majeure en situation de vulnérabilité, à ses proches ou à des intervenants auprès d'eux un service spécialisé d'écoute et de référence où des intervenants qui connaissent le phénomène de la maltraitance pourront écouter, sensibiliser, renseigner, offrir un accompagnement et, selon les besoins évalués, référer vers les ressources appropriées;



MANDAT

Objectifs généraux :

03

Concevoir et offrir aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et aux intervenants du milieu communautaire diverses modalités de support professionnel adapté aux besoins identifiés;

04

Héberger sur le site Web du centre d'aide d'évaluation et de référence en maltraitance des formations destinées aux intervenants du secteur financier, ainsi que des outils de communication et de sensibilisation adaptée à leur profession.



CHANGEMENTS AMENÉS PAR LE MANDAT ÉLARGI

PAM 2022-2027

Clientèle

- Personnes âgées (50 ans et plus)
- Personnes majeures en situation de vulnérabilité

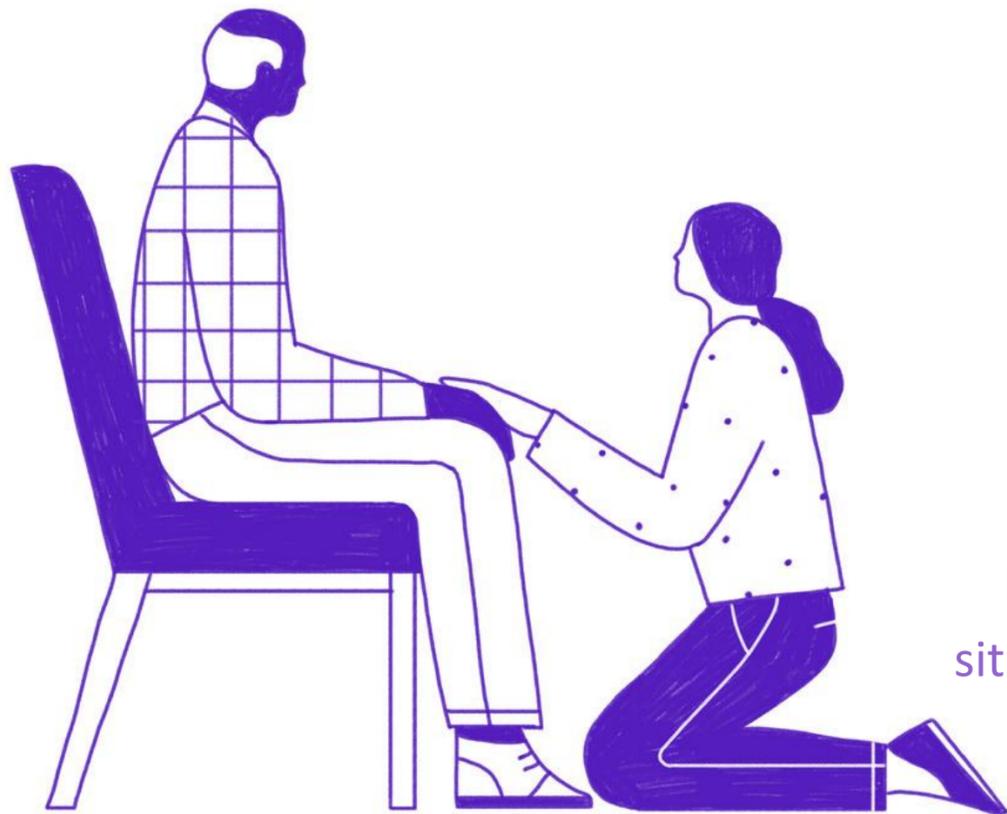
Services offerts

- Recevoir l'appel d'une personne qui demande de l'information ou du soutien concernant la maltraitance et offrir une écoute active à cette personne;
- Évaluer la situation décrite par la personne ainsi que son niveau de risque, notamment afin de déterminer s'il s'agit d'un cas de maltraitance;
- Fournir de l'information sur les ressources disponibles et les recours possibles pour mettre fin à un cas de maltraitance;
- Référer la personne vers les intervenants les plus aptes à lui venir en aide, notamment le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétents ou tout autre intervenant désigné visé à l'article 17;
- Effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches.

PRÉCISIONS SUR LE MANDAT d'accompagnement

Avec le consentement de la personne, l'intervenant de la LAMAA agit comme un facilitateur pour la prise en charge du besoin de la personne ou pour passer le relais à la meilleure ressource selon la situation et la présence de facteurs de risque.

Le but ultime, c'est d'éviter que l'aîné ou l'adulte en situation de vulnérabilité soit laissé à lui-même avec une situation de maltraitance.





REMERCIEMENTS

ACCOMPAGNEMENT – COLLABORATION

- En collaboration avec le Secrétariat aux aînés
- Centre de recherche en gérontologie sociale (CREGÉS)
- Centre de recherche appliqué en intervention psychosociale (CRAIP)
- Marie Beaulieu, PhD
- Direction générale des technologies de l'information (DGTI)
- Accès au Répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRSS)
- Système Intégré de Gestion de la Consultation Téléphonique (SIGCT)
- Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés (DGPPFC) – Info-social
- AAOR des CISSS/CIUSSS du Québec
- CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- Direction santé mentale, DRSM, Ressources humaines, Logistique, IT, Téléphonie
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
- Organismes communautaires
 - Ex. : Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)





PORTRAIT OPÉRATIONNEL

Avant

- Numéro unique 1 888 489-2287
- Service bilingue, gratuit et confidentiel
- 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h
- Délai de retour 24 heures
- 8 ETC intervenants psychosociaux
- Aînés (50 ans et plus), famille, ami, voisin, témoin concerné par une situation de maltraitance. Professionnels (RSSS, intervenants communautaires, du secteur financier, etc)

Aujourd'hui

- Même numéro
- Même service
- Mêmes heures d'ouverture
- Délai de retour 24 heures
- 18 ETC intervenants psychosociaux
- Même clientèle qu'avant + toute personne de 18 ans et plus en situation de vulnérabilité (DP, DI-TSA, itinérance, santé mentale, etc.)



APPROCHE D'INTERVENTION

L'approche de la LAMAA est centrée sur les forces, les capacités et la résilience de la personne âgée ou à la personne majeure en situation de vulnérabilité.

L'intervention basée sur l'*empowerment* se traduit par la promotion de l'autodétermination de la personne, le respect de ses décisions, la prise en compte de ses priorités ainsi que la validation de sa parole et de son vécu.

Les intervenants de la LAMAA travaillent afin d'informer et d'outiller les aînés, personnes majeures en situation de vulnérabilités, ou leurs proches dans le but de :

- 01 Réduire les risques associés à la situation de maltraitance;
- 02 Prévoir les conséquences de leurs choix;
- 03 Améliorer leur qualité de vie;
- 04 Leur permettre de prendre une décision éclairée.

Reconnaître et favoriser l'autodétermination de la personne âgée ainsi que défendre ses intérêts sont des principes qui se trouvent au cœur des interventions de la LAMAA et ce, même si l'aîné est fragilisé par des problèmes de santé ou des pertes cognitives.

Services en 4 volets

1- Traitement des appels
(services à la population)



2- Maltraitance matérielle et financière



3- Rayonnement et sensibilisation



4- Consultation et soutien aux professionnels



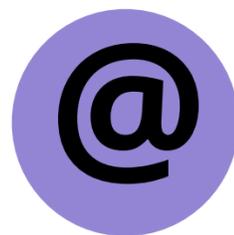


ACCÈS AU SERVICE DE CONSULTATION PROFESSIONNELLE

Deux (2) façons de joindre notre service :



APPELER AU
1-888-489-2287*



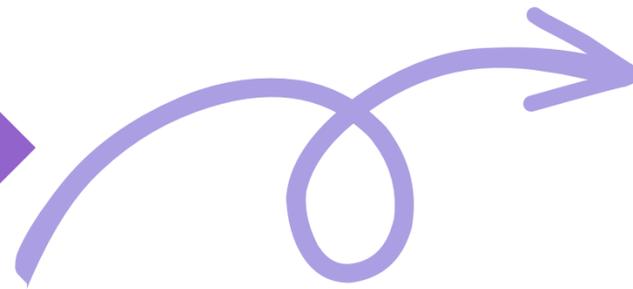
PRENDRE RENDEZ-VOUS
(Formulaire de demande de consultation en ligne)

*Boîte vocale accessible en tout temps. Retour d'appels dans les 24 h ou au moment précisé par le professionnel.



PORTRAIT 2017-2022

Identité des
appelants



Provenance des
appels

40,79 % Aîné qui se considère
en situation de maltraitance

34,90 % Membre de la famille

8,22 % Amis ou voisins

29,62 % Montréal

14,08 % Montérégie

9,68 % Capitale-Nationale

7,34 % Laurentides

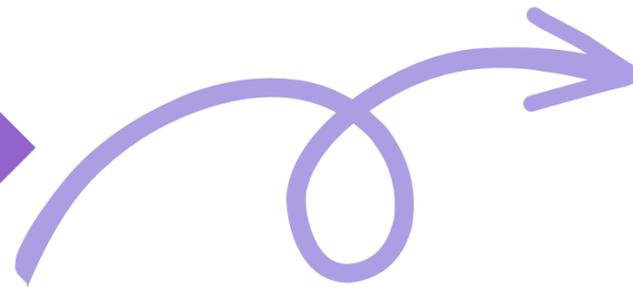
5,62 % Lanaudière



PORTRAIT 2017-2022

Âge des aînés en
situation de
maltraitance

34,42 % 80 à 89 ans
31,64 % 70 à 79 ans
14,02 % 60 à 69 ans

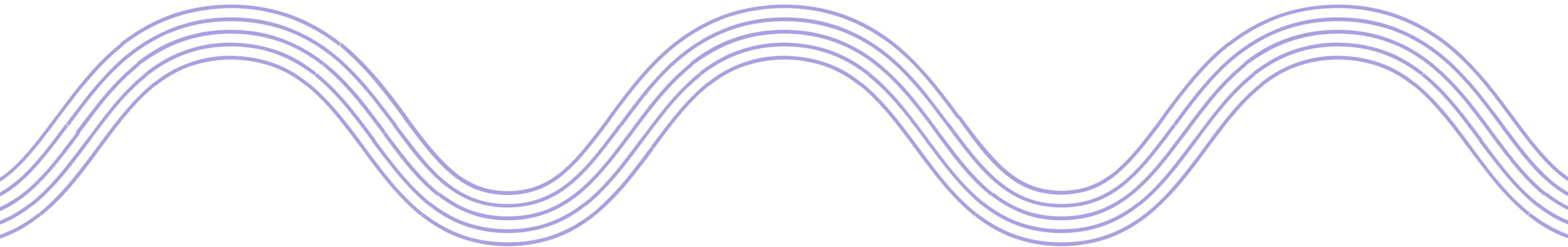


Milieu de vie

62,57 % Domicile
22,06 % Milieux de vie pour aînés privés
(RPA, CHSLD privés)(but lucratif ou non)
5,81 % Milieux de vie pour aînés publics
(CHSLD, RI, RTF)



MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE DES APPELS (POPULATION)





MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE

VERS LES CLPQS (Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services)

Dans quelles situations :

- Lors d'un signalement obligatoire
- Lors d'un signalement volontaire

Comment :

- Par courriel/formulaire

La LAMAA recommande l'utilisation d'un formulaire



168

signalements au CLPQS

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi 6.3 (du 1^{er} avril 2022 au 30 septembre 2023) sur un total de **10 232 appels**



MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE

VERS LES AAOR

Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence

Dans quelles situations :

- Une clientèle qui n'a pas de service psychosocial du CISSS/CIUSSS et qui a besoin d'un suivi psychosocial
- Lors d'une situation de maltraitance ou non

Comment :

- Par le courriel de la Ligne avec pièces jointes.





MÉCANISMES DE RÉFÉRENCE VERS LE REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ

Dans quelles
situations :

- Lors d'un signalement obligatoire pour les personnes qui ne reçoivent aucun service du CISSS/CIUSSS
- Lors d'une référence pour les personnes qui ne reçoivent aucun service du CISSS/CIUSSS

Comment :

- Selon les coordonnées dans le « Tableau désignation représentant »

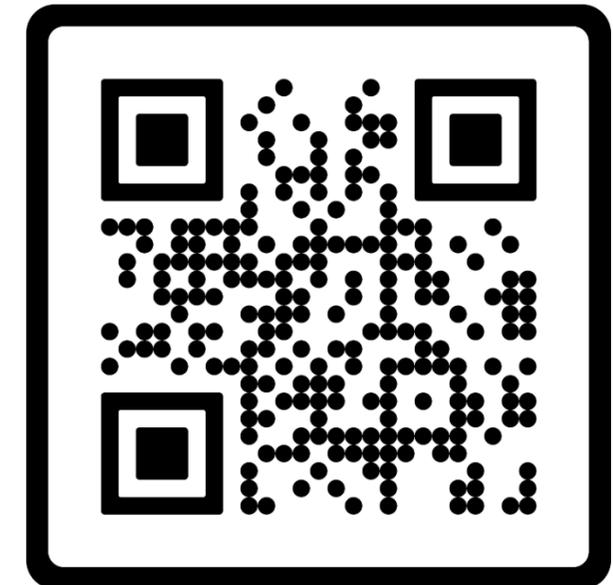


MERCI !

Pour vos questions et votre
collaboration à ce projet
en mode amélioration
continue!



Ligne Aide
Maltraitance
Adultes Aînés



Scannez-moi

www.lignemaltraitance.ca