



Légende:

¹La ligne s'adresse aux aînés ainsi qu'à toute personne concernée par une situation de maltraitance potentielle (famille, proches, voisins, professionnels, employés, témoins, etc.).

²Prise de message par boîte vocale ou par un répondant lorsque le volume d'appel est élevé ou que les professionnels sont au téléphone. Les urgences sont orientées vers le 911.

³Les manifestations de la maltraitance incluent les indices (faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont reliés à une situation de maltraitance) et les indicateurs (faits observables évalués qui indiquent qu'il y a une situation de maltraitance).

⁴Analyse des interactions entre les personnes impliquées dans la situation de maltraitance.

⁵Exemple de situation à risque modéré: Plusieurs indices de maltraitance et facteurs de risque sont présents dans une situation de maltraitance financière envers un aîné ayant des déficits cognitifs modérés. Le tort causé à l'aîné est manifeste mais la situation n'inspire pas un sentiment d'urgence.

⁶Exemple de situation à faible risque: Des facteurs de protection associés à la famille et à l'environnement sont présents dans une situation de maltraitance psychologique chez un aîné apte. Son intégrité psychologique et/ou physique n'est pas menacée.

⁷Exemple de situation à risque élevé: Plusieurs indices de maltraitance et facteurs de risque sont présents dans une situation de négligence physique, de maltraitance financière et psychologique envers un aîné ayant des déficits cognitifs importants. Le tort causé à l'aîné est significatif et/ou la situation inspire un sentiment d'urgence.

⁸Un suivi peut être offert par un professionnel de la Ligne à l'appelant en convenant avec lui d'une date de suivi téléphonique afin de faire le bilan des démarches entreprises et/ou réévaluer la situation.

⁹Les références peuvent être verbales ou écrites. On entend par référence, une demande d'aide adressée à un organisme ou à un service d'urgence par le professionnel de la Ligne pour l'appelant.

¹⁰Échange d'information avec un professionnel impliqué auprès de l'appelant (travailleur social, infirmier, ergothérapeute, etc...) avec son consentement.

¹¹On entend par orientation vers les ressources appropriées, la transmission par le professionnel de la Ligne des informations relatives aux ressources pertinentes (mandat, services, coordonnées, etc...), à l'appelant.

¹²Tel que prescrit par la loi 115, signalement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque l'aîné reçoit des services d'un établissement public ou vers la police s'il n'en reçoit pas.