

GUIDE DE RÉFÉRENCE

POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

PARTENAIRES MULTISECTORIELS



Origine du Guide

Initiative des régions de la Capitale-Nationale et de l'Estrie

- Difficile d'intervenir dans une problématique complexe (quoi faire);
- Manque de cohésion et d'efficacité entre les partenaires (qui fait quoi);
- Manque de connaissance sur les mesures juridiques;
- Manque de continuité et de suivi

Ce qui a été nécessaire pour réaliser le Guide

- Comité de rédaction de 7 personnes ayant des expertises diversifiées;
- Contractuels en soutien (CESS) (CSSS-IUGS) (graphiste);
- 20 rencontres du comité de rédaction;
- 40 sessions de travail en sous-comité;

Ce qui a été nécessaire pour réaliser le Guide

- Environ 10 grosses tablettes du chocolat noir;
- Plus de 160 documents ont été consultés;
- Plus de 50 collaborateurs de divers horizons ont validé le contenu;
- Collaboration des Chaires de recherche sur la maltraitance et sur l'organisation communautaire

Les objectifs du Guide

- **Renforcer la capacité d'intervenir** dans une problématique complexe;
- Préciser un **continuum de services décrivant les rôles** des acteurs concernés et des organisations multisectorielles reliés à la prévention, au repérage, à l'intervention et à la coordination;

Les objectifs du Guide

- Améliorer la **cohésion, l'efficacité et la collaboration** entre les organisations multisectorielles et les intervenants de différentes disciplines;
- Améliorer **l'accessibilité, la continuité et la qualité des services**;

Présentation de l'information

Le Guide de référence a été conçu
dans une logique de soutien à l'intervention
dans un contexte d'optimisation des ressources
en utilisant les approches suivantes :

Présentation de l'information

Inclusive, cohésive et structurante

- Idéalement tout le monde peut et doit agir : 6 rôles de base;
- Proposition de partage de rôles entre 17 organisations multisectorielles et entre 20 intervenants de différentes disciplines;
- Continuum de services décrivant 23 rôles actions: 3 reliés à la *prévention* , 2 au *repérage*, 15 à *l'intervention* et 3 à la *coordination*.

Présentation de l'information

Encyclopédique - Regrouper l'expertise de la pratique clinique et de la recherche

- Présentation d'une multitude d'information dispersée, de savoir et d'expertise concernant la maltraitance envers les personnes âgées;
- Le guide résume l'expertise clinique d'intervenants chevronnés;

Présentation de l'information

Pratique - Faciliter l'accès rapide aux informations

- Présentation des informations par sections (8), le lecteur peut naviguer d'une section à l'autre et d'une fiche à l'autre;
- Chaque thème est divisé sous forme de fiches (158 fiches et 19 vignettes cliniques);
- Le contenu des fiches est conçu afin de soutenir l'action (de 2 à 3 pages);
- Possibilité de sélectionner uniquement les fiches contenant les informations nécessaires;

Présentation de l'information

Pratique - Faciliter l'accès rapide aux informations

- Des liens sont suggérés au lecteur entre les fiches contenant des informations complémentaires (933 liens internes unidirectionnels);
- Des liens sont suggérés au lecteur vers des sites internet pour des informations supplémentaires. (176 liens externes)

Continuum de services

Le Guide est structuré en fonction du continuum de services pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, celui-ci décrit un ensemble de (23) rôles-actions pouvant être actualisés en matière de prévention (3), de repérage (2), d'intervention (15) et de coordination (3).

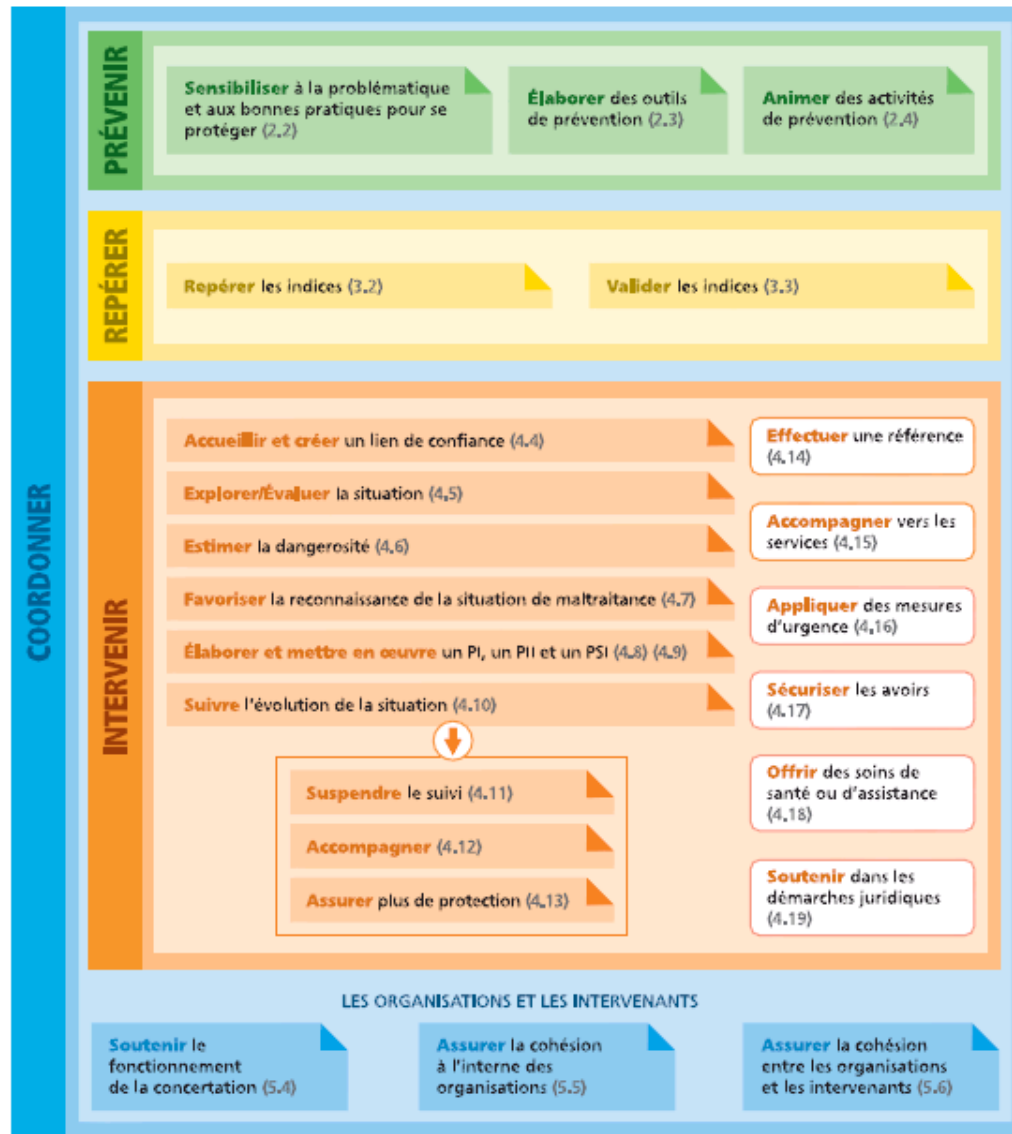
Continuum de services

Tous ces rôles sont présentés sous forme de moyens, de défis et de stratégies:

- Les moyens proposés sont applicables à la plupart des situations;
- Les défis sont les difficultés souvent rencontrées par les intervenants sur le terrain;
- Les stratégies d'intervention sont des actions spécifiques pour atteindre des objectifs en concrétisant les moyens et en contournant les défis.

CONTINUUM DE SERVICES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Les étapes du présent continuum peuvent se réaliser dans un ordre variable selon les situations. L'implication de plusieurs intervenants est souhaitable, ainsi certaines étapes peuvent être exécutées simultanément.



GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

1 Reconnaître la maltraitance

2 Prévenir

3 Repérer

4 Intervenir

5 Coordonner les organisations

6 Coordonner les intervenants

7 Connaître les mesures légales et juridiques

8 Présenter des pistes de solutions

Survol de la Table des matières

La table des matières est basée sur les besoins exprimés par les intervenants dans le cadre de l'opération diagnostic de la maltraitance.

1.0 Reconnaître la maltraitance – Problématique :

- Les faits saillants;
- Les types de maltraitance;
- Les facteurs de risque et de vulnérabilité;
- Les résistances à dénoncer et à porter plainte;
- Les conséquences chez la personne aînée victime.

Survol de la Table des matières

2.0 Prévenir :

- Trois balises afin de guider les efforts de prévention;
- La description des 3 rôles-actions en prévention;
- Quatorze autres fiches contiennent un large éventail de bonnes pratiques à diffuser aux personnes âgées afin qu'elles puissent se protéger contre la maltraitance.

Survol de la Table des matières

3.0 Repérer :

- Les balises et les défis;
- La description des 2 rôles-actions reliés au repérage;
- Un ensemble d'indices de maltraitance;
- Des indices par type de maltraitance;
- Une trajectoire de prise en charge;
- Un inventaire des grilles de repérage qui sont disponibles.

Survol de la Table des matières

4.0 Intervenir :

- Développement du pouvoir d'agir;
- La description des 15 rôles-actions en intervention;
- La présentation de pistes d'interventions pour onze clientèles plus spécifiques (dont les personnes âgées suicidaires);
- Des informations complémentaires qui sont utiles pour soutenir l'intervention;
- (36 fiches).

Intervention

Les grands principes

- Le droit à l'autodétermination;
- Favoriser le développement du *pouvoir d'agir*;
- Prendre position contre la maltraitance;
- Assurer plus de protection à la personne aînée;
- Privilégier une approche basée sur la défense des droits de la personne aînée.

Survol de la Table des matières

5.0 Coordonner les rôles des organisations :

- Diverses notions relatives à la concertation;
- La description des 3 rôles-actions en coordination;
- Un modèle de partage de rôles entre différentes organisations (17) que l'on peut retrouver au sein d'un territoire d'appartenance;
- Une proposition de rôles pour chacune de ces organisations dans la lutte à la maltraitance.

Mise en garde

Proposition d'un partage des rôles

- Pas présentée à titre prescriptif;
- Ne remplace pas les définitions de rôles et de tâches, les ententes de services, les protocoles de collaboration, les dispositions des ordres professionnels ou les orientations ministérielles;
- Doit être perçue et utilisée en tant que source d'inspiration et de référence.

PRÉVENIR (section 2.0)

ORGANISATIONS MULTISECTORIELLES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE	Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger (2.2)	Élaborer des outils de prévention (2.3)	Animer des activités de prévention (2.4)
Établissements et organisations de santé et de services sociaux			
CSSS – Mission CLSC (5.12)	X	X	X
CSSS – Mission CH (5.13) Centres hospitaliers (CH) Centres hospitaliers universitaires (CHU)	X		
CSSS – Mission CHSLD (5.14)	X	X	X
Cliniques médicales et GMF (5.15)	X		
Pharmacies (5.16)	X		
Organisations d type communautaire			
Organisations communautaires offrant des services aux personnes âgées (5.17)	X		X
Organisations communautaires spécialisées dans la lutte contre la maltraitance (5.18)	X	X	X
Associations de personnes âgées (5.19)	X	X	X
Entreprises d'économie sociale en aide domestique (5.20)	X		
Logements sociaux et communautaires (5.21)	X	X	X
Organisations privées			
Résidences privées pour personnes âgées (5.22)	X		
Organisations multisectorielles			
Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) (5.23)	X	X	X
Bureaux d'aide juridique (5.24)	X	X	X
Institutions financières (5.25)	X	X	X
Corps policiers (5.26)	X	X	X
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (5.27)	X	X	X
Curateur public (5.28)	X	X	X
Directeur des poursuites criminelles et pénales (5.29)	X		
Municipalités (5.30)	X		

INTERVENIR (section 5.0)

ORGANISATIONS MULTISECTORIELLES POUR CONTRER LA MALTRAITANCE	Accueillir et créer lien de confiance <small>(4.4)</small>	Explorer Évaluer la situation <small>(4.5)</small>	Estimer la dangerosi- té <small>(4.6)</small>	Favoriser la reconnais- sance de la situation <small>(4.7)</small>	Élaborer et mettre en œuvre un PI, PII et un PSI <small>(4.8) (4.9)</small>	Suivre l'évolution de la situation <small>(4.10) (4.11) (4.12) (4.13)</small>	Effectuer une réfèrece <small>(4.14)</small>	Accompa- gner vers les services <small>(4.15)</small>	Appliquer des mesures d'urgence <small>(4.16)</small>	Sécuriser les avoirs <small>(4.17)</small>	Offrir soins de santé ou d'assistance <small>(4.18)</small>	Soutenir dans les démarches juridiques <small>(4.19)</small>
Établissements et organisations de santé et de services sociaux												
CSSS – Mission CLSC <small>(5.12)</small>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CSSS – Mission CH <small>(5.13)</small> Centres hospitaliers (CH) Centres hospitaliers universitaires (CHU)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CSSS – Mission CHSLD <small>(5.14)</small>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cliniques médicales et GMF <small>(5.15)</small>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pharmacies <small>(5.16)</small>	X	X	X	X		X	X	X			X	
Organisations de type communautaire												
Organisations communautaires offrant des services aux personnes âgées <small>(5.17)</small>	X			X			X	X			X	
Organisations communautaires spécialisées dans la lutte contre la maltraitance <small>(5.18)</small>	X			X			X	X				X
Associations de personnes âgées <small>(5.19)</small>	X			X			X	X				
Entreprises d'économie sociale en aide domestique <small>(5.20)</small>	X			X			X	X			X	
Logements sociaux et communautaires <small>(5.21)</small>	X			X			X	X				
Organisations privées												
Résidences privées pour personnes âgées <small>(5.22)</small>	X			X			X	X			X	
Organisations multisectorielles												
Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) <small>(5.23)</small>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Bureaux d'aide juridique <small>(5.24)</small>	X			X			X	X	X	X		X
Institutions financières <small>(5.25)</small>	X			X			X	X		X		X
Corps policiers <small>(5.26)</small>	X		X	X			X	X	X	X		X
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse <small>(5.27)</small>	X	X	X	X			X	X	X	X		X
Curateur public <small>(5.28)</small>	X	X	X	X			X	X	X	X		X
Directeur des poursuites criminelles et pénales <small>(5.29)</small>	X			X			X	X				X
Municipalités <small>(5.30)</small>	X			X			X	X				

Survol de la Table des matières

6.0 Coordonner les rôles des intervenants :

- Un modèle de partage des rôles entre les différents intervenants (20) pouvant contribuer à contrer la maltraitance envers les personnes âgées;
- Une proposition des rôles de chacun de ces intervenants dans la lutte à la maltraitance.

PRÉVENIR	Auxiliaire et préposé aux bénéficiaires 6.7	Avocat et Directeur aux poursuites criminelles et pénales 6.8	Bénévole 6.9	Coordonnateur régional pour contraindre la maltraitance 6.10	Ergothérapeute 6.11	Infirmière 6.12	Intervenant d'organisation communautaire 6.13	Intervenant de proximité 6.14	Intervenant municipal 6.15	Intervenant social 6.16	Gestionnaire 6.17	Médecin 6.18	Notaire 6.19	Organisateur communautaire 6.20	Personnel d'institution financière 6.21	Pharmacien 6.22	Policier 6.23	Préposé d'aide à domicile 6.24	Professionnel en physiothérapie 6.25	Propriétaire de résidence 6.26	
Sensibiliser à la problématique et aux bonnes pratiques pour se protéger 2.2																					
Collaborer à la diffusion du matériel de prévention	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Transmettre l'information sur les ressources pertinentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Joindre les personnes âgées isolées			X				X	X	X					X			X				
Élaborer des outils de prévention 2.3																					
Concevoir des outils et des activités de prévention		X		X			X			X			X	X	X		X				
Mettre au point des stratégies pour joindre les personnes âgées isolées							X	X			X			X			X				
Animer des activités de prévention 2.4																					
Planifier et animer des activités de groupe				X			X	X		X	X			X			X				
Présenter des contenus		X	S	X			S	X		X			X	X	X		X				
Assurer un suivi après la rencontre pour des situations personnelles				X			S	X		X				X			X				

Survol de la Table des matières

7.0 Connaître les mesures légales et juridiques :

- Présentation de plusieurs des lois et des mesures de protection pouvant être appliquées pour protéger les personnes âgées victimes de maltraitance.
- (33 fiches)

Survol de la Table des matières

8.0 Présenter des pistes de solutions :

- Vignettes cliniques (19) résumant des interventions réalisées dans divers contexte de pratique par des intervenants œuvrant en CSSS (mission CLSC, centre hospitalier et CHSLD) et en milieu communautaire.

4.26 Interventions spécifiques

Personnes âgées suicidaires

MOYENS

- Repérer en tenant compte d'un ensemble d'aspects;
- Estimer la dangerosité d'un passage à l'acte:
 - la planification du suicide;
 - les tentatives de suicide;
 - la capacité à gérer le changement;
 - l'usage de substance (alcool, drogue, etc.);
 - la capacité à se contrôler;
 - la présence de proches;
 - la capacité à prendre soin de soi.

4.26 Interventions spécifiques

Personnes âgées suicidaires

DÉFIS

- Éviter de banaliser les symptômes dépressifs;
- Éviter de banaliser les facteurs stressants;
- Reconnaître les moyens passifs utilisés;
- Estimer correctement la dangerosité du passage à l'acte;
- Reconnaître ses limites quant à l'intervention;
- Travailler à susciter l'espoir.

4.26 Interventions spécifiques

Personnes âgées suicidaires

STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Partager avec la personne âgée son estimation du danger de la situation pour susciter sa collaboration;
- Prévoir les moments critiques et élaborer une stratégie de sécurité;
- Informer la personne des ressources (27/7);
- Mobiliser un proche.

4.33 Facteurs de protection

- Facteurs intrinsèques
 - Estime de soi;
 - Capacité à demander de l'aide;
 - Compréhension des émotions;
 - Participation sociale;
 - Capacité d'apprendre sur soi-même et sur sa société;
 - Maintien de bonnes habitudes de vie.

4.33 Facteurs de protection

- Facteurs extrinsèques
 - Réseau social
 - Environnement
 - Capacité financière

Disponibilité et diffusion du Guide

- Disponible en version électronique sur le site: maltraitanceaines.gouv.qc.ca
- Onglets outils et documents
 - Facilité de navigation;
 - Possibilité de mettre à jour.

Appropriation du Guide

- Trois canevas d'appropriation:
 - Professionnels (travailleur social, infirmière, etc.);
 - Gestionnaires;
 - Organisations multisectorielles et bénévoles.
- Automne 2013 – Régions 03 et 05 (pilote);
- 2014 – Autres régions du Québec.

Les suites

- Collaboration Ligne Aide Abus Aînés;
- Collaboration avec les Chaires de recherche;
- Mises à jour des informations (2^e édition);
- Outil pour de formation académique (service social, etc.).