

# AIDE-MÉMOIRE

## Pour guider les intervenants face à une situation de maltraitance

(Référence RPP 118-2018)

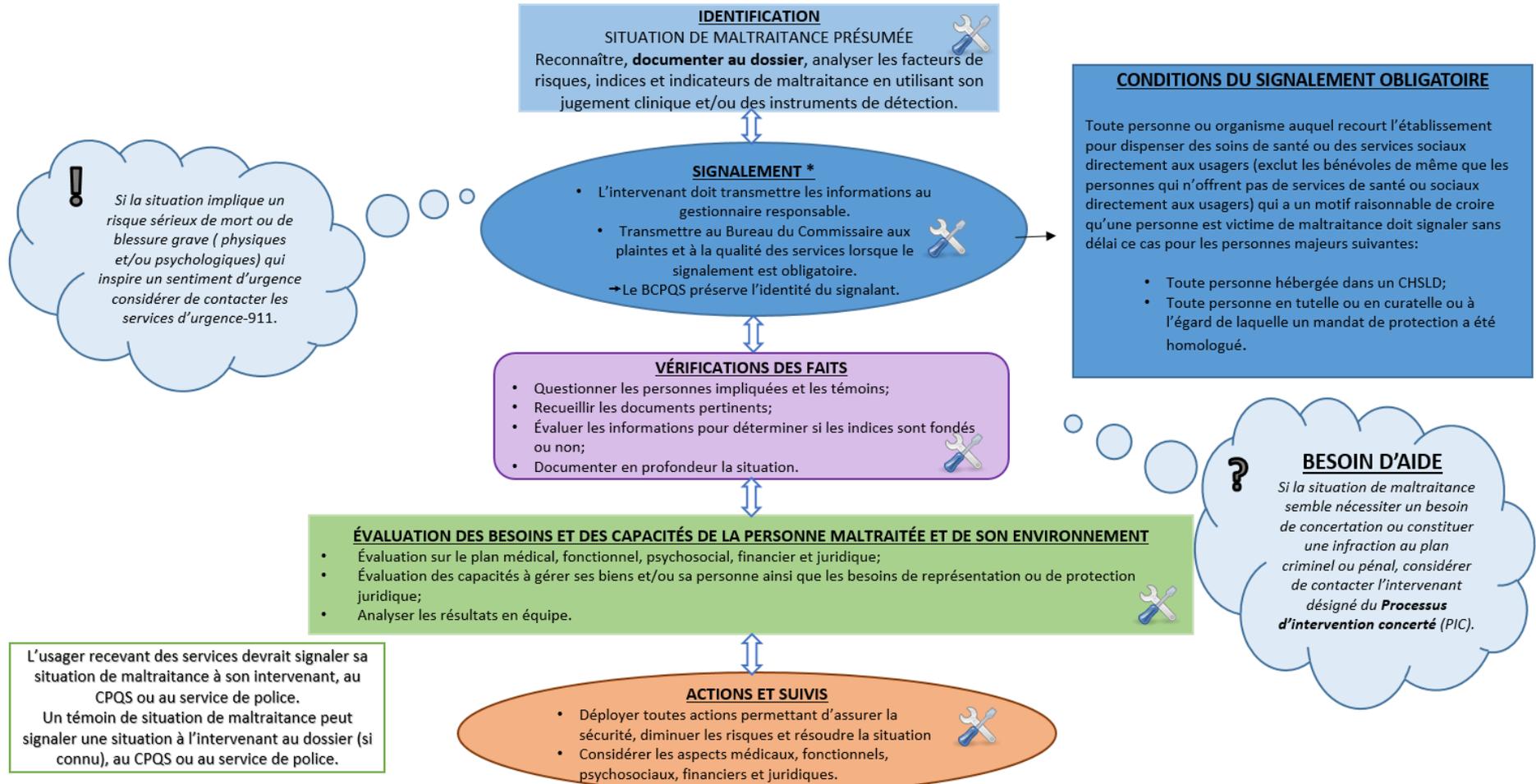
---

Novembre 2020

# GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Cet aide-mémoire est un outil destiné aux intervenants en soutien à la Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Référez-vous à la politique pour plus de détails. Des formations sont également disponibles sur la plate-forme numérique d'apprentissage (ENA).

## GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE (Ces étapes peuvent suivre un ordre différent)



\* Malgré qu'il s'agisse d'une situation où le signalement est non obligatoire au BCPQS, toute personne peut signaler un cas de maltraitance potentiel d'un usager.

## IDENTIFICATION

### TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

[https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/Terminologie\\_sur\\_la\\_maltraitance\\_envers\\_les\\_personnes\\_aie%CC%82ne%CC%81es.pdf](https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/Terminologie_sur_la_maltraitance_envers_les_personnes_aie%CC%82ne%CC%81es.pdf)

### FACTEURS DE RISQUE ET DE PROTECTION CONCERNANT LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

[https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2020/07/Aide-memoire\\_Facteurs-de-risque-et-de-protection-concernant-la-maltraitance-personnes-ainees\\_2019.pdf](https://www.creges.ca/wp-content/uploads/2020/07/Aide-memoire_Facteurs-de-risque-et-de-protection-concernant-la-maltraitance-personnes-ainees_2019.pdf)

### EN MAINS Arbre décisionnel « ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, Intervention, Scénarios »

[https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2010\\_En\\_Mains.pdf](https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2010_En_Mains.pdf)

## SIGNALEMENT

### POLITIQUE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (RPP 118-2018-DGA)

[http://cissslaval.intranet.reg13.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/cisss\\_laval/Mon\\_CISSS/Reglements\\_Politiques\\_procedures/CISSS\\_de\\_Laval/118-2018-DGA\\_Politique\\_pour\\_contrer\\_la\\_maltraitance\\_envers\\_les\\_aines\\_et\\_toute\\_autre\\_personne\\_majeure\\_en\\_situation\\_de\\_vulnerabilite.pdf](http://cissslaval.intranet.reg13.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/cisss_laval/Mon_CISSS/Reglements_Politiques_procedures/CISSS_de_Laval/118-2018-DGA_Politique_pour_contrer_la_maltraitance_envers_les_aines_et_toute_autre_personne_majeure_en_situation_de_vulnerabilite.pdf)

## VÉRIFICATION DES FAITS

### SYNTHÈSE DES ÉTAPES D'INTERVENTION, GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES, P. 112

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/aine/13-830-10F.pdf>

### MALTRAITANCE ENVERS LA PERSONNE ÂGÉE/TOUTE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ, Dupuis R. et J. Charbonneau, CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal, Aborder la question avec la personne, P. 16, diapo 31

[file:///C:/Users/gofr9300/Downloads/maltraitance\\_RUSHGQ\\_sept2020\\_version\\_imprimee.pdf](file:///C:/Users/gofr9300/Downloads/maltraitance_RUSHGQ_sept2020_version_imprimee.pdf)

## ÉVALUATION DES BESOINS ET DES CAPACITÉS DE LA PERSONNE MALTRAITÉE ET DE SON ENVIRONNEMENT

### EN MAINS Arbre décisionnel « ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, Intervention, Scénarios »

[https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2010\\_En\\_Mains.pdf](https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2010_En_Mains.pdf)

## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

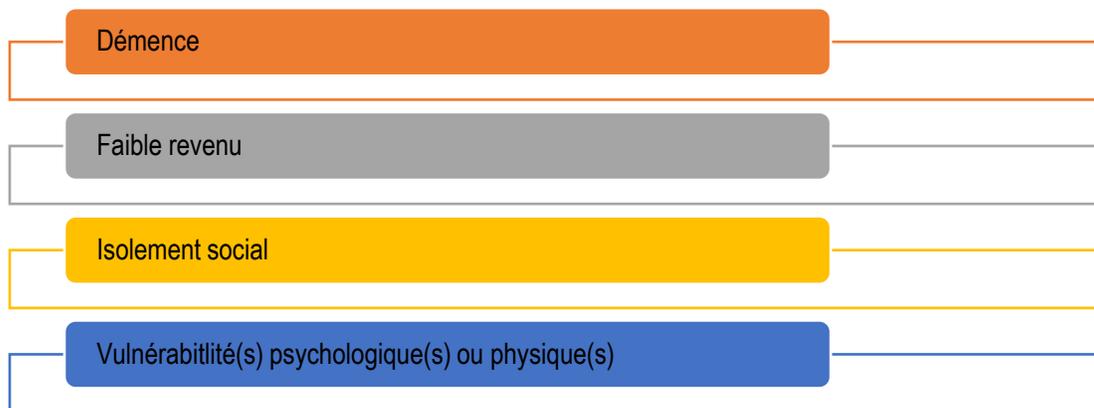
*Vous avez des questions concernant la prévention, le repérage, l'intervention, la coordination des intervenants et les mesures légales et juridiques s'appliquant à la protection des personnes en situation de maltraitance? Vous trouverez des réponses dans les fiches de lecture du Guide de référence pour contrer la maltraitance : intervenant psychosocial, de réadaptation, en CHSLD, en soutien à domicile et bénévoles.*

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000047/>

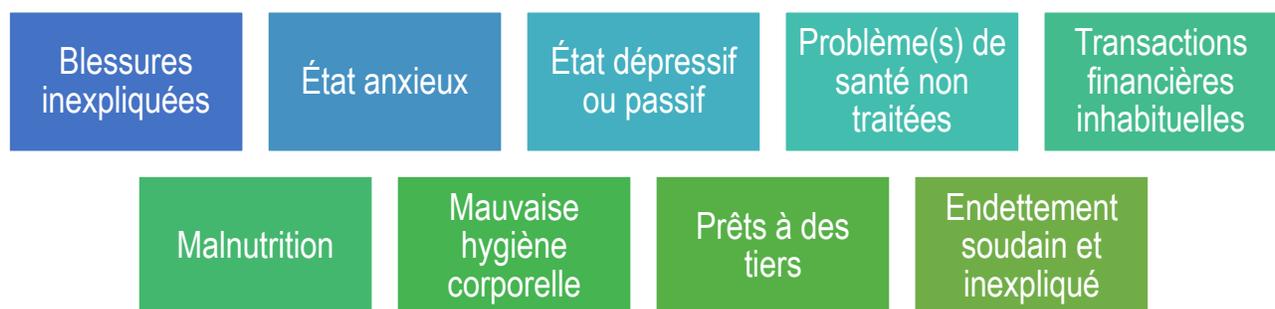
## FORMES DE MALTRAITANCE



## FACTEURS DE RISQUE DE MALTRAITANCE



## INDICES DE MALTRAITANCE



## TENUE DE DOSSIER

**Avant de rédiger une note en lien avec une situation de maltraitance, voici les éléments à retenir :**

- ✓ Évitez de sauter aux conclusions et aux généralisations.
- ✓ L'évaluation de la situation est nécessaire avant de conclure que la personne subit ou non de la maltraitance.
- ✓ Soyez vigilant lorsque vous notez un indice de maltraitance et indiquez-le au dossier.



**Lorsque vous rédigez :**

- ✓ L'identité du signalant doit être indiquée clairement au dossier.
  - Si le signalant est un tiers (proche parent, voisin, etc.), cette information devrait être indiquée en plus de son identité. « Signalement de maltraitance par un tiers : Mme ABC DEF ».
  - Si le signalant est un intervenant : « Signalement de maltraitance ».
- ✓ L'identité du signalant au dossier ne doit pas se substituer aux règles de confidentialité de la LSSSS.
- ✓ Utilisez le terme « personne présumée maltraitante » et non « abuseur ».
- ✓ Utilisez le terme « personne aînée qui subit de la maltraitance » et non « victime ».

**EXEMPLE :** *Un préposé aux bénéficiaires vous rapporte qu'il a noté depuis quelques mois que le petit-fils de madame C, résidente en ressource intermédiaire, lui rend visite 5-10 minutes lors de la réception du chèque de pension. Il vous demande d'intervenir car il est persuadé que madame est victime d'abus financier ».*

**Voici la note que l'intervenante sociale a rédigée suite à son entrevue :**

Mme C. est rencontrée seule le 15 mai 2018 à sa chambre.



**Objectif :** Évaluation du risque de maltraitance financière et psychologique.

**Thèmes abordés:** Les visites mensuelles du petit-fils et la relation avec celui-ci et son état financier.

**Observations:**

- ✓ Madame confirme qu'en effet son petit-fils lui rend visite uniquement 1 fois par mois lors de la réception de son chèque. Elle apprécie ses visites même si elles ne durent que quelques minutes. Elle nous informe que celui-ci est toujours aux études et qu'auparavant, elle contribuait à payer ses livres scolaires et son loyer. Depuis qu'elle habite en ressource intermédiaire, elle n'est plus en mesure de l'aider comme avant puisqu'elle souhaite maintenir certaines activités. Madame dit avoir la capacité de lui payer sa passe mensuelle d'autobus et accepte de le faire. Elle verbalise que son

petit-fils est mécontent de cette nouvelle réalité et tente d'obtenir un montant plus élevé lors de ses visites. Lorsque questionnée sur l'impact de la réaction du petit-fils, madame verbalise qu'elle vit de la culpabilité de ne pas pouvoir contribuer davantage. Elle réitère qu'elle n'a plus les mêmes moyens financiers et que celui-ci doit comprendre. Elle souhaite que nous rencontrions son petit-fils avec elle lors de sa prochaine visite.

#### **Interventions:**

- Évaluons les indices de maltraitance ainsi que la capacité de madame à mettre ses limites auprès du petit-fils.
- Amenons madame à parler de son sentiment de culpabilité à ne pas pouvoir contribuer davantage.
- Informons madame des différentes formes de maltraitance.
- Remettons la carte de la Ligne Aide Abus Aînés. Si elle a des questionnements à l'extérieur des heures travaillées, elle pourra rejoindre la ressource. Conseillons de ne pas la laisser à la vue.

#### **Opinion professionnelle:**

- ✓ Madame est en mesure d'identifier ses besoins au plan financier et de nommer ses limites. Cependant, étant donné le mécontentement du petit-fils et le sentiment de culpabilité de madame, nous sommes d'avis qu'elle est à risque de maltraitance financière et psychologique. Croyons qu'une rencontre de famille lui permettra de s'exprimer sur ses limites ainsi que sur les raisons qui justifient ses choix.

#### **Orientation (plan):**

- Contacterons le petit-fils pour le convier à la rencontre, madame a consenti à nous remettre ses coordonnées.
- Reverrons madame le 29 mai afin de préparer avec elle les éléments qui seront abordés en rencontre de famille.