

# La maltraitance

envers les

personnes âgées



## QUAND EST-CE QU'IL Y A DE LA MALTRAITANCE ?

Lorsqu'il y a un tort causé à une personne âgée par quelqu'un qui :

- Limite et contrôle ses droits et libertés;
- Utilise son pouvoir ou intimide pour profiter de la personne et pour la contrôler;
- Néglige la personne qui dépend d'autrui pour son bien-être.

## COMMENT SAVOIR S'IL Y A UN TORT CAUSÉ ?

- La personne âgée est humiliée ou blessée;
- Elle craint ou elle est menacée d'être abandonnée ou de voir la relation prendre fin;
- Quelqu'un prend les décisions à sa place sans son consentement;
- Quelqu'un contrôle son argent ou ses biens sans son consentement.

## VRAI OU FAUX ?

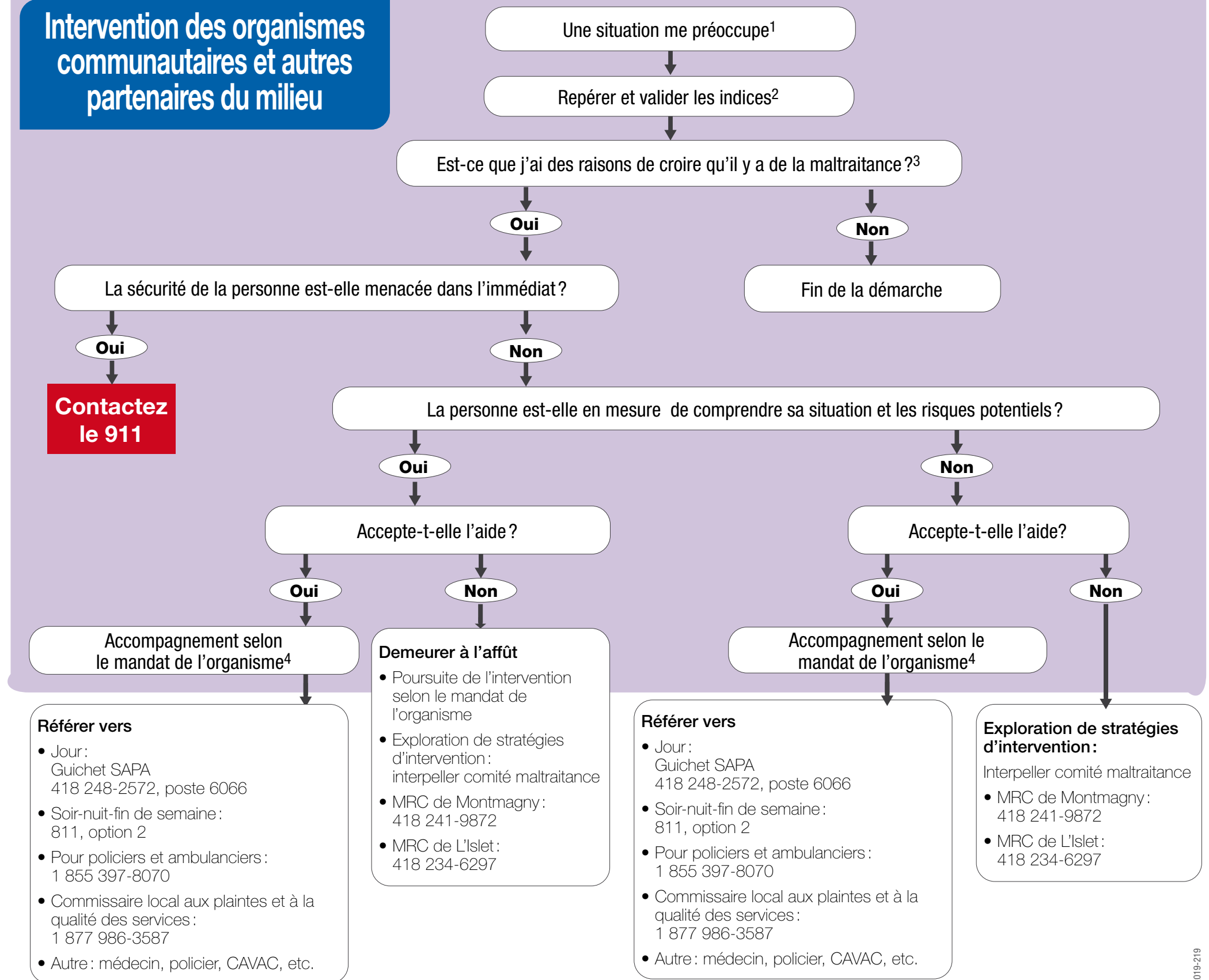
Une situation de maltraitance...

	Vrai	Faux
• peut se produire une seule fois	X	
• peut se produire à répétition	X	
• est toujours intentionnelle		X
• est toujours de nature criminelle		X



**TABLE DES AÎNÉS  
ET DES  
PROCHES AIDANTS**  
Montmagny-L'Islet

## Intervention des organismes communautaires et autres partenaires du milieu



La ligne **Aide Abus Aînés**  
1-888-489-2287

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

Québec

# Que faire ?

## 1. ÉTABLIR UN CONTEXTE FAVORABLE

- Si vous soupçonnez une situation de maltraitance, discutez-en avec la personne responsable dans votre milieu de travail afin d'explorer les actions possibles à réaliser, et ce, en conformité avec les modalités établies par votre organisation.
- Créez un climat de confiance et soyez à l'écoute.
- Assurez-vous que le contexte est **sécuritaire** :
  - Faites confiance à votre instinct;
  - Trouvez un moment où vous serez seul avec la personne aînée;
  - Soyez vigilant à l'égard des dangers potentiels;
  - Si un danger est imminent, appelez la police ou les services d'urgence (911).
- Évitez d'entrer dans une relation thérapeutique avec la personne aînée. Vous n'avez pas à résoudre ses problèmes, à jouer au héros ou à régler la situation.
- Créez un climat de confiance et soyez à l'écoute.
- Respectez le choix de la personne aînée : lorsque le contexte est **sécuritaire**, si elle ne souhaite pas en parler, laissez la porte ouverte, restez à l'affût!

## 2. REPÉRER LES INDICES

- Observez : si ce que vous remarquez vous met mal à l'aise, vous questionne... Fiez-vous à votre intuition.
- Soyez attentif aux indices de maltraitance suivants :

Maltraitance	Exemples
Matérielle ou financière	Transaction bancaire inhabituelle, disparition d'objet, manque d'argent pour les dépenses courantes, etc.
Psychologique	Méfiance, anxiété, repli sur soi, etc.
Physique	Ecchymoses, blessures, perte de poids, manque d'hygiène, etc.
Violation des droits	Non-respect des décisions prises par la personne aînée, isolement, etc.
Sexuelle	Angoisse au moment des examens ou des soins, discours subitement très sexualisé, etc.
Organisationnelle	Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigide, détérioration de l'état de santé, plaintes, etc.
Âgisme	Utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, non-reconnaissance des droits, etc.

Pour le contenu intégral, se référer à la terminologie sur la maltraitance envers les aînés.

Contenu adapté :

Du guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés, 2<sup>e</sup> édition, 2016

Du programme «Ce n'est pas correct», cahier du formateur, 2016

De la terminologie sur la maltraitance envers les aînés, 19-09-2017

## 3. VALIDER LES INDICES OBSERVÉS

- Ne sautez pas aux conclusions et ne portez pas de jugement ! Tenez-vous-en aux faits (indices repérés).
- Portez attention aux comportements de l'entourage de la personne aînée sans toutefois être intrusif.
- Nommez à la personne aînée, les indices qui vous préoccupent. Par exemple : *Vous semblez plus anxieuse, plus préoccupée. On ne vous voit plus. Vous semblez craintive. Vous dites qu'on vous traite comme un enfant ! Est-ce bien cela ?*
- Posez des questions sans jugement ni pression, sans exiger de réponse en retour, et ce, afin de favoriser la confiance par rapport à la situation de la personne aînée. Par exemple : *Je m'inquiète pour vous ! Est-ce que ça va ? Est-ce que vous désirez me dire quelque chose ? Y a-t-il quelque chose qui vous inquiète ? Est-ce que tout va bien à la maison ? Est-ce que vous souhaitez que l'on vous aide ? Avez-vous peur de quelque chose ou de quelqu'un ?*
- Rassurez la personne aînée en lui démontrant toute l'importance que vous accordez à ses propos par une attitude et des mots réconfortants.

## 4. ACCOMPAGNER OU RÉFÉRER

- Invitez-la à parler de sa situation ou de ce qu'elle vous a confié à une ressource d'aide.
- Expliquez-lui simplement que l'aide de la ressource consiste à chercher, avec elle, la meilleure solution à la situation actuelle, et ce, en toute confidentialité et dans le respect de ses besoins exprimés.
- Si la personne est réticente, lui suggérer de l'accompagner auprès de la ressource d'aide et, au besoin, l'aider à formuler sa situation et ses besoins à la ressource.
- La rassurer en lui disant que vous serez discret (confidentialité).
- Il est possible d'établir un réseau d'aide nécessaire à une démarche de résolution adéquate en amenant la personne aînée à y collaborer. Les quelques questions suivantes peuvent servir à entreprendre cette démarche : *Avez-vous déjà parlé de votre situation à une autre personne que moi ? Comment cette personne a-t-elle réagi ? Aimerez-vous lui en reparler ? Saviez-vous qu'il existe, près de vous, des ressources, des personnes qui pourraient vous aider ? Accepteriez-vous de leur en parler ? Souhaitez-vous que je vous accompagne ?*