

Trajectoire de repérage et d'interventions

Lutte à la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité - Région de Chaudière-Appalaches

À l'intention des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD)

Version actualisée des trajectoires de repérage et d'interventions par secteur déjà existantes

CONTEXTE : Antérieurement, des trajectoires d'interventions en contexte de lutte à la maltraitance étaient en place dans chaque territoire, pour la clientèle âgée principalement.

Une mise à jour était nécessaire pour être en cohérence avec les modifications apportées à la Loi sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité (Loi 6.3) et l'élargissement de la clientèle visée.

CHANGEMENTS NOTABLES :

- Élargissement de la clientèle visée par la lutte contre la maltraitance;
- Conditions relatives au signalement obligatoire pour les clientèles concernées et le personnel visé;
- Intégration de la notion de signalement dans la trajectoire;
- Porte d'entrée des situations de maltraitance par l'entremise de la LAMAA et soutien clinique disponible.

MESSAGES CLÉS

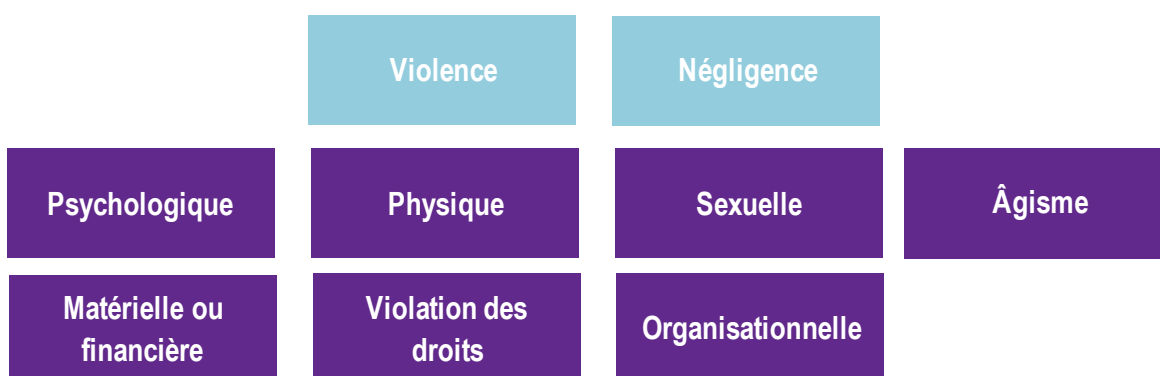
- Responsabilisation de tous : nous avons le devoir d'agir sans délai face à tout indice de maltraitance.
- Les ressources, références et soutiens disponibles pour les interventions en cas de maltraitance doivent être utilisés pour mettre fin rapidement à la situation, dans le respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne ainsi que de ses choix et son autonomie.
- Le signalement d'une situation de maltraitance crée naturellement de l'inconfort. Ne restez pas seul avec une situation ou un soupçon de maltraitance.
- La peur de représailles, le doute ou l'incertitude ne doivent en aucun cas être des limites au signalement et à l'intervention face à des situations de maltraitance.
- **Intentionnelle ou non**, toute situation qui cause ou pourrait causer du tort ou de la détresse à une personne doit être adressée.
- La maltraitance englobe toutes les formes de négligence, de violence ou d'abus susceptibles de nuire à l'intégrité physique et psychologique d'une personne. Il s'agit à la fois d'actes **omis** ou d'actes **commis**.
- Signalement « volontaire » ne veut pas dire « moins important ». Il est tout aussi important que le signalement obligatoire.



DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE

« Il y a maltraitance quand une **attitude**, une **parole**, un **geste** ou un **défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif**, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la **confiance**, et que cela cause, **intentionnellement ou non**, **du tort ou de la détresse** à une personne adulte. »

Inspirée d'OMS, 2002, dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance, 2022-2027, p.6



FAITS SAILLANTS DE LA TRAJECTOIRE

- La loi 6.3 a préséance sur le secret professionnel et autorise les personnes visées par la Loi 6.3 à lever la confidentialité face à une situation visée par le signalement obligatoire.
- La notion « d'obligation » est liée au fait que la Loi 6.3 prévoit maintenant que quiconque omet de signaler selon les conditions prévues commet une infraction et est passible d'une amende.
- Selon la Loi 6.3, on considère comme recevant des services de santé ou des services sociaux de la part de l'établissement, toutes les personnes qui demeurent en résidences privées pour aînés (RPA) certifiées (sans oublier les personnes qui demeurent en RI-RTF).
- Rappelons que le « motif raisonnable » de croire qu'une personne est victime de maltraitance n'est pas une certitude hors de tout doute à la présence de maltraitance.

Exemples de prestataires de services offrant des services **directs** aux usagers et visés par le signalement obligatoire :

Visés	Non visés
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches qui œuvre auprès des usagers directement : médecins, pharmaciens, préposés aux bénéficiaires, auxiliaires de santé et de services sociaux, aides de services, brancardiers, infirmières, infirmières auxiliaires, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, psychoéducateurs, éducateurs, technologues médicaux, animateurs en loisirs, technologues en physiothérapie, stagiaires, etc. ▪ Toute personne, bien que ne dispensant pas de services directs, qui est membre de son ordre professionnel ▪ Toute personne qui donne un service via une entente de services de l'établissement par exemple : un bain défrayé par l'établissement ou une entente 108 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organismes communautaires financés par le PSOC ▪ Organismes communautaires n'ayant pas d'entente de services avec l'établissement ▪ EÉSAD donnant un service payé en totalité par l'utilisateur ▪ Personnes proches aidantes et entourage (famille, amis) ▪ Travailleurs embauchés de gré à gré dans le cadre de la modalité d'allocation directe, du chèque emploi-service, ou du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) ▪ Bénévoles

ASPECTS QUI PEUVENT EMPÊCHER UNE PERSONNE À PARLER DE LA SITUATION DE MALTRAITANCE VÉCUE

- ⊗ « C'est de ma faute. Je n'aurais pas dû lui faire confiance... »
- ⊗ « On s'est toujours parlé comme ça dans la famille, c'est vraiment moins pire qu'avant... »
- ⊗ « Ce n'est pas de sa faute, elle est épuisée... »
- ⊗ « J'ai peur qu'il ne me visite plus ou de ne plus voir mes petits-enfants. »
- ⊗ « Ça ne sert à rien d'en parler, de toute façon, ça ne changera jamais... »
- ⊗ « C'est le seul qui m'aide. Je suis chanceuse de l'avoir. Ce n'est pas si pire. »
- ⊗ « Ce n'est pas de sa faute, elle vit des moments difficiles, la vie s'acharne sur elle. »
- ⊗ « Si j'en parle, ils vont s'en prendre à mon proche quand je ne serai pas là. Je ne veux pas être une « chialeuse ». »
- ⊗ « Imagine si la situation empire. Elle va être fâchée et ça va être encore pire... »

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Connaître et savoir repérer les indices de maltraitance.
- Être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance et repérer les situations potentielles.
- Valider les indices de maltraitance avec la personne concernée en ayant une discussion ouverte et sans jugement. *Attention! Un indice doit toujours être vérifié afin de s'assurer qu'il est réellement associé à une situation de maltraitance.*
- Poser des actions dans les meilleurs délais, selon le contexte, pour assurer la sécurité de la personne concernée.
- Favoriser l'ouverture du dialogue.
- Accueillir l'information en respectant le rythme de la personne concernée, demeurer vigilant et maintenir le lien établi.
- Offrir un accompagnement, dans la mesure du possible, aux personnes impliquées dans la situation de maltraitance ou les orienter vers les ressources appropriées.
- Signaler les situations présumées ou confirmées de maltraitance selon la trajectoire.

RESSOURCES À VOTRE DISPOSITION

- www.cisssca.com/maltraitance (section : Interventions en contexte de maltraitance)
- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés 1 888 489-2287 : <https://lignemaltraitance.ca/fr>
- Coordination régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance : maltraitance.cisssca@ssss.gouv.qc.ca

Comité régional d'orientation en matière de lutte contre la maltraitance - Chaudière-Appalaches

