ORIGINAL PROVENANT DU CONSEIL DE HAMILTON CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES

ADAPTÉ PAR L'ADVOCACY CENTRE FOR THE ELDERLY

MALTRAITANCE ET NÉGLIGENCE D'UNE PERSONNE ÂGÉE

tout acte qui cause un préjudice ou risque de causer un préjudice à la santé ou au bien-être d'une personne

QUE FAIRE

SUR-VEILLER

Admettre	La suspicion de maltraitance peut se forger avec le temps. Accumuler / documenter les preuves,
Barrières	Craintes de rétribution, du retrait du soutien du soignant et de la divulgation de renseignements confidentiels.
Urgence	Évaluer les besoins immédiats et les risques possibles de préjudice physique.
Sélection	Évaluer la capacité physique, affective et mentale de la personne à l'autonomie.
Habiliter	Informer la personne de ses droits, des ressources et les aider à établir un plan de sécurité.
Référer	Offrir du soutien ou une consultation provenant d'autres sources.

VIOLENCE PHYSIQUE
Tout acte de violence provoquant une blessure ou un malaise physique (par ex., gifler, pincer, donner des coups de poing ou autre brutalité, contention ou sur/sous médication intentionnelle), AGRESSION SEXUELLE comprise.

Indices – blessures non expliquées à des endroits normalement couverts (ecchymoses à divers stages de guérison, brûlures ou morsures), problèmes médicaux non traités, grand nombre "d'accidents" signes de sur/sousmédication, agression sexuelle, atrophie, déshydratation.

VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE
Toute action ou commentaire provoquant une angoisse, de la peur ou une perte d'estime de soi ou de dignité (par ex., menaces de faire du mal, d'institutionnalisation non voulue, d'abandon, d'isolement imposé du retrait de la prise de décisions).

Indices – peur, anxiété, dépression, repli sur soi, recroquevillement, hésitation à parler ouvertement, interaction craintive avec le soignant, soignant parlant au nom de la personne et ne permettant pas de vie privée.

EXPLOITATION FINANCIÈRE
Vol ou exploitation de l'argent, de la propriété ou des biens de la personne (par ex., fraude, utilisation abusive de la procuration)

Indices – niveau de vie ne correspond pas au revenu ou aux biens, vol de propriété remarqué, activités anormales ou inappropriées dans les comptes en banque, falsification de signature sur des chèques, obliger une personne à céder une propriété ou à signer un testament, majoration de facture pour des services/ produits, compte en souffrance.

NÉGLIGENCE
Incapacité de satisfaire les besoins de soins élémentaires ou personnels (par ex., nourriture, eau, médicaments nécessaires, logement, hygiène, vêtements, aides physiques -- aide à l'audition, lunettes de vue, dentier -- exercices et interaction sociale, manque d'attention, abandon, confinement excessif, supervision ou précautions de sécurité insuffisantes, refus de donner des services médicaux/traitements).

NÉGLIGENCE ACTIVE – omission intentionnelle d'un soignant à assumer ses responsabilités de veiller aux besoins fondamentaux ou aux soins d'une personne.

NÉGLIGENCE PASSIVE – Omission involontaire de la part d'un soignant à assumer ses responsabilités en raison d'un manque de connaissances, d'aptitudes, de maladie, d'incapacité ou de l'ignorance des soutiens / ressources communautaires.

LAISSER ALLER– Bien qu'il ne s'agisse pas d'une forme de maltraitance, c'est l'incapacité de la personne à satisfaire ses besoins élémentaires à cause d'un handicap physique ou d'une incapacité à faire des choix appropriés à cause d'une toxicomanie, d'une maladie mentale et/ou d'une déficience intellectuelle.

Indices – apparence négligée, vêtements sales ou qui ne conviennent pas, signes de bains peu fréquents, conditions de vie insalubres, dangereuses et/ou logement délabré, manque de contacts sociaux, pas de rendez-vous médicaux réguliers.

MALTRAITANCE EN MILIEU INSTITUTIONNEL
Toute violence physique, sexuelle, psychologique, exploitation financière ou négligence qui se produit dans un milieu institutionnel comprenant notamment une victimisation active, la privation ou le refus de soins individuels nécessaires, le manque de respect des droits individuels, la surmédication, la mauvaise utilisation des contentions chimiques ou physiques et/ou ne pas donner suite à des demandes raisonnables.

VIOLENCE FAMILIALE

Menace ou réalité de mauvais traitements physiques, sexuels, psychologiques ou exploitation financière d'une personne par quelqu'un avec qui elle a une relation intime ou familiale et qui vise à instiller la peur et/ou contrôler coercitivement la personne.

FINANCÉ PAR LE SECRÉTARIAT ONTARIEN DES SERVICES AUX VICTIMES

Imprimé Par EAO

ADAPTATION FONDÉE SUR UN DOCUMENT DU HALTON ELDER ABUSE PREVENTION COMMITTEE

ADAPTATION PAR L'ADVOCACY CENTRE FOR THE ELDERLY

STRATÉGIE D'ENTREVUE

Établir une confiance et être sensible à la culture, religion, niveau de confort de la personne et savoir trouver le moment pour obtenir la révélation : Faire l'entrevue en tête-à-tête, écouter, être patient, ne pas être menaçant et ne pas juger, valider les sentiments et offrir un soutien émotionnel, éviter les présomptions et les suggestions prématurées. Certaines cultures peuvent exiger la présence d'un membre de la famille durant l'entrevue, ou il sera peut-être nécessaire de *négocier* pour obtenir une entrevue en tête-à-tête.

Remarquer les histoires suspectes : Explications vagues, bizarres ou incongrues avec le type ou la gravité de la blessure, déni d'une blessure évidente, long délai entre la blessure et le traitement, antécédents de passer d'un médecin à l'autre.

Soyez vigilant relativement aux souhaits de la personne et évaluez sa capacité de comprendre. Essayez d'évaluer si la personne "comprend" et "se rend compte" de ce qui se passe et de ses besoins.

Déterminer quels sont les renseignements manquants : Fréquence, durée, urgence, nécessité d'avoir un examen médical.

5. **Sachez quelles sont les relations d'interdépendance/ les différences de pouvoir :** Soyez prudent quant à la participation d'une tierce personne qui pourrait être l'abuseur ; remarquez les histoires contradictoires. Lorsque c'est approprié, ayez une entrevue avec les membres de la famille mais n'oubliez pas qu'il est essentiel de parler À LA PERSONNE ÂGÉE même si des membres de la famille sont disponibles.

QUESTIONS POSSIBLES POUR L'ENTREVUE

Est-ce que vous désirez me dire quelque chose ?

Y a-t-il eu un incident récent qui vous inquiète ?

Est-ce que quelqu'un a jamais fait pression sur vous ou vous a obligé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire ?

Est-ce que quelqu'un a jamais essayé de vous exploiter ?

Est-ce que quelqu'un ne vous a pas aidé à prendre soin de vous quand vous aviez besoin d'aide ?

Avez-vous jamais signé un document que vous n'avez pas compris ou que vous ne vouliez pas signer ?

Prenez-vous vos propres décisions ou est-ce que quelqu'un d'autre prend des décisions liées à votre vie, comme par exemple comment ou à quel endroit vous devez vivre ?

Avez-vous peur de quelqu'un ?

Est-ce que vous voudriez que l'on vous aide à ... ?

INTERVENTIONS POSSIBLES

Tenez compte de l'impact sur les personnes, de leurs désirs et de leurs aptitudes à reconnaître qu'elles sont peut-être victimes de maltraitance. Remarquez leur compréhension et l'appréciation des conséquences de leurs décisions. Il faut comprendre que fréquemment, avant qu'une personne ne demande ou accepte de l'aide, elle doit être en mesure de vous faire confiance et savoir que vous ferez un suivi pour l'aide que vous offrez. Votre rôle pourrait être singulier ou faire partie d'une équipe de fournisseurs de services qui pourrait aider la personne à être en sécurité et en santé. Connaissez les ressources appropriées ou sachez comment établir un lien avec la communauté. Suivez vos normes professionnelles pour obtenir le consentement du client. Si le client ne donne pas son consentement, maintenez le contact pour initier A et/ou B. (Voir ci-dessous)
)

A. ÉDUCATION

Fournir des renseignements et du soutien selon les intérêts exprimés par la personne. Connaissez les services extérieurs au système de soins de santé qui visent les besoins de toutes les personnes âgées et ceux qui sont particuliers aux aînés victimisés ou risquant de l'être, notamment services sociaux, services juridiques, aide financière, options de logement et communauté religieuse.

B. PROGRAMME DE SÉCURITÉ

Le programme peut comporter le changement d'un élément dans leur environnement ou leurs relations ce qui pourrait provoquer l'élimination du rôle de l'abuseur ou du contexte de la maltraitance. Prenez en considération :

- Visites à domicile, contact par téléphone, contact avec d'autres membres de la famille et des amis, rendez-vous réguliers.
- Mettez les biens en sécurité par ex., cachez l'argent d'urgence (pièces pour le téléphone public) en dehors de la maison.
- Donnez des copies de documents importants à des amis ou des membres de la famille en qui vous avez confiance.
- Prévoyez de vous sauver en faisant une valise avec des vêtements, vos médicaments et objets d'aide personnelle (par ex., lunettes, appareil auditif).

Gardez à la portée de la main les numéros de téléphone d'amis, de membres de la famille, d'abris ou autres personnes en qui vous avez confiance.

C. NUMÉROS D'AIDE POUR LA COORDINATION ET LA CONSULTATION

Certains de ces organismes apportent une aide directe et d'autres envoient les demandeurs à des organismes locaux pour obtenir des renseignements ou de l'aide. Ce n'est pas une liste exhaustive. Il est important de créer votre propre liste de contacts locaux.

Advocacy Centre for the Elderly	1-416-598-2656
Association of Local Public Health Agencies	1-416-595-0006
Association Alzheimer de l'Ontario	1-416-967-5900
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Le Centre antifraude du Canada	1-888–495-8501
La maltraitance des personnes âgées Ontario (EAO)	1-416-916-6728
Ligne d'information du Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario	1-888-910-1999
L'Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
l'Association ontarienne des centres d'accès aux soins communautaires	1-416-750-1720
Ministère des services gouvernementaux — Bureau des services aux consommateurs	1-800-889-9768
Ministère de la Santé - Ligne de télémédecine	1-866-797-0000
Ministère de la santé et des soins de longue durée -- ligne des plaintes	1-866-434-0144
Tribunal du logement de l'Ontario	1-888-332-3234
Senior Crime Stoppers	1-800-222-8477
Victim Support Line	1-888-579-2888