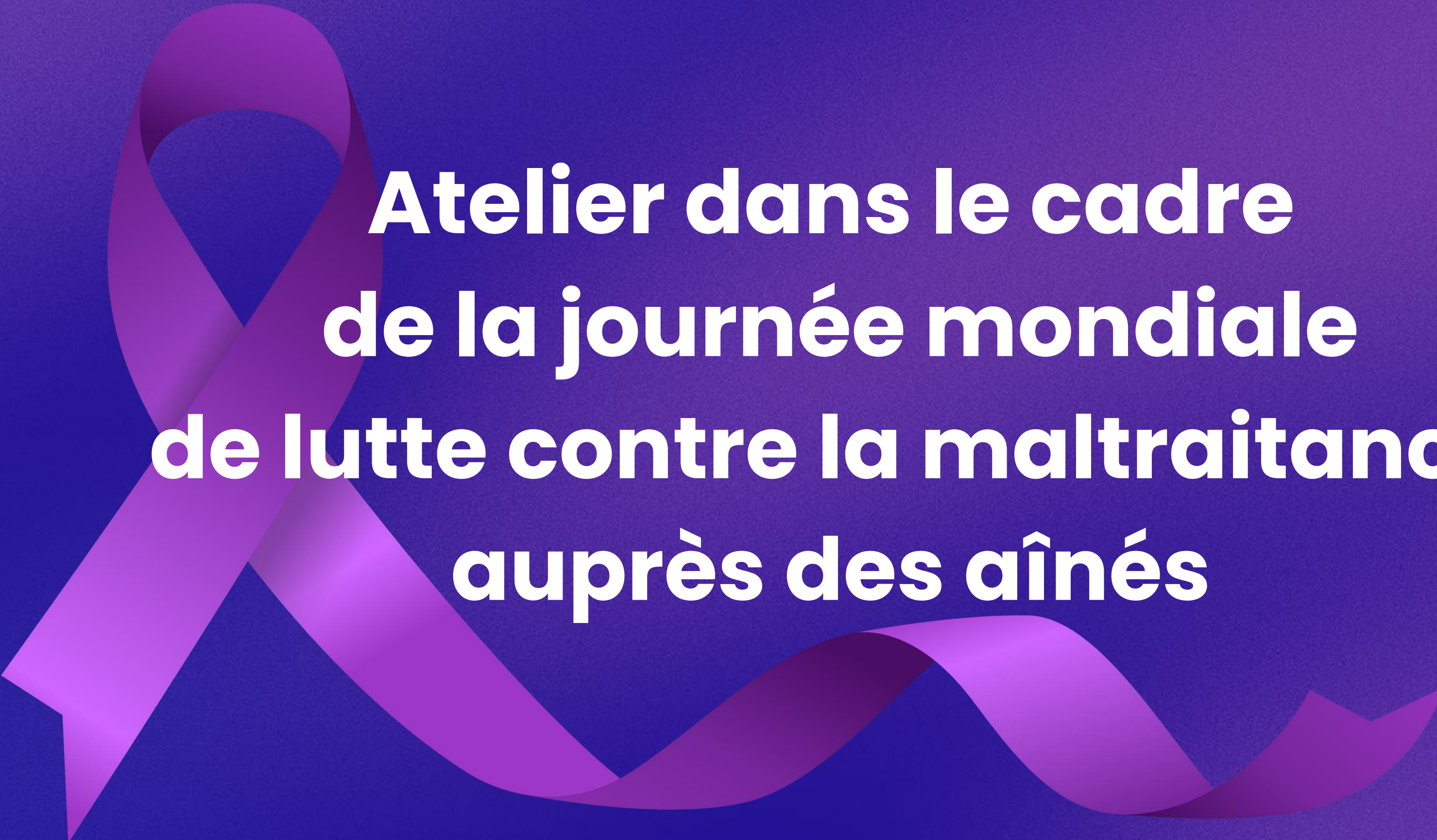




Atelier dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance auprès des aînés

Marie-Pier Morest, APPR

Coordonnatrice régionale
en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés
et personnes majeures vulnérables.

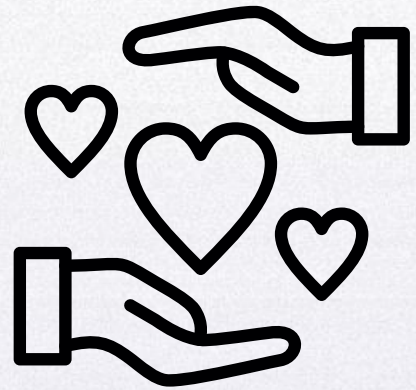
Geneviève Aubie, APPR, Infirmière clinicienne

Représentante dossier maltraitance, DSPU

**Selon vous, quelle est la
différence entre la bienveillance
et la bientraitance ?**



La différence entre bienveillance et la bientraitance ?



La bienveillance, qui est l'expression de l'attention, la gentillesse, l'empathie, la sollicitude et l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.



La bientraitance partage les mêmes fondements que la bienveillance, mais s'en distingue par la considération du point de vue de la personne avant toute action. Lorsqu'il est impossible de recueillir son point de vue dans le moment présent, celui qu'elle aurait précédemment exprimé ou celui d'un proche peut alors être considéré.

6 principes directeurs pour favoriser la bientraitance

2023



1 Placer la personne au centre des actions

La personne juge si l'action lui convient.

Ex. : Mieux la connaître, discuter de son parcours de vie, la consulter pour toutes les questions ou choix la concernant.

2 Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir

Informar la personne de ses choix, ses droits, ses recours. Lui permettre de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture et les respecter, même si ça ne nous semble pas être les meilleurs décisions.

3 Respecter la personne et sa dignité

Afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière une estime personnelle.

Ex.: Cogner à la porte avant d'entrer, annoncer notre venue, respecter l'intimité de la personne.

4 Favoriser l'inclusion et la participation sociale

Pour briser l'isolement et contribuer à la société. Ressentir un sentiment d'utilité.

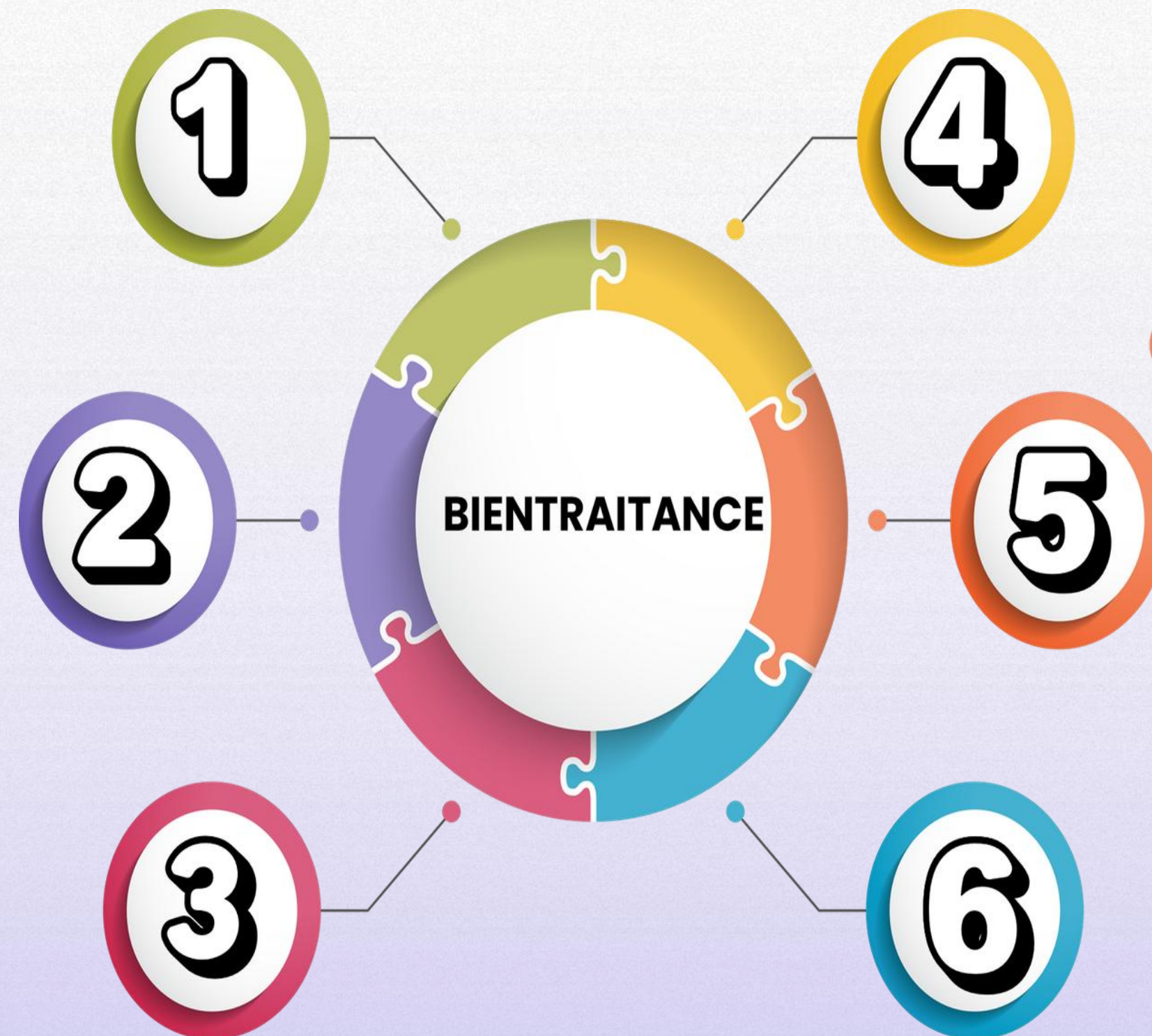
Ex. : Offrir des activités de groupe, café-causerie, encourager le bénévolat.

5 Intervenir avec savoir-faire et savoir-être

Ex.: Vouvoiement, regarder la personne à s'adressant à elle, utiliser un ton respectueux, être patient, expliquer ce que l'on fait.

6 Offrir du soutien concerté

Afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière



Bienveillance ou bientraitance ?



Vous devez avoir froid!

**Je vais vous apporter une
couverture. Ça va vous
faire du bien.**

Dans cette formulation remplie de bonnes intentions et de gentillesse,
il n'y a pas forcément d'interaction avec l'autre personne.

On présume de son besoin à un moment précis.

Bienveillance ou bientraitance ?



Est-ce que vous avez froid ?
Voulez-vous une couverture
ou votre veste ?
Qu'est-ce que vous préférez ?

Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre personne est privilégiée.

Son point de vue est pris en compte.

L'emploi de questions «ouvertes» favorise l'expression et la libre décision.

Bienveillance ou Bientraitance?

Quand Amina a confié à son fils Jamal qu'elle s'ennuyait de sa petite-fille, ce dernier a fait les démarches pour lui procurer une tablette électronique. Il a pris le temps de lui enseigner comment fonctionne l'appareil.

Ainsi, la famille de Jamal peut communiquer régulièrement avec Amina de façon virtuelle.

Selon vous, est-ce que c'est un exemple de **bienveillance** ou de **bientraitance** ?



Bienveillance ou Bientraitance?

Réponse : Bienveillance

Qu'est-ce que Jamal aurait pu faire pour agir avec bientraitance envers sa mère ?

Malgré toute l'attention et le dévouement de Jamal à l'égard de sa mère, Amina aurait plutôt souhaité que son fils lui demande quels sont ses besoins.

Elle est contente d'avoir des nouvelles régulièrement de sa famille, mais cela ne remplace pas la présence physique et les bons moments passés en famille.



Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autres personnes majeures en situation de vulnérabilité (L 6.3)



Historique : La loi est entrée en vigueur le 30 mai 2017.

But : Mettre en place une politique de lutte contre la maltraitance dans tous les établissements de santé et services sociaux :

- **En facilitant le signalement** dans les cas de maltraitance;
- En mettant en place un **processus d'intervention** concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autres personnes majeures en situation de vulnérabilité (L 6.3)



La loi a été modifiée en 2022.

1. Ajout dans les critères du signalement obligatoire pour certains;

- Personnes oeuvrant au CISSSO
- RPA
- RI-RTF (qui accueillent des usagers majeurs)
- Autre organisme, société ou personne auxquels le CISSSO a recours pour la prestation de ses services

2. Interdiction de mesures de représailles et de poursuites lorsqu'un intervenant signale une situation de maltraitance;

3. Ajout de sanctions pénales.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

- Une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif.
- Qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance.
- Cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte. (PAM, 2022-2027)

Que signifie «personne en situation de vulnérabilité»?

- Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée **temporairement** ou de façon **permanente**.
- En raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (L 6.3). »

Deux formes de maltraitance

Violence

Malmener une personne ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation

Négligence

Ne pas se soucier de la personne, notamment par une absence d'action afin de répondre aux besoins

L'intention de la personne maltraitante

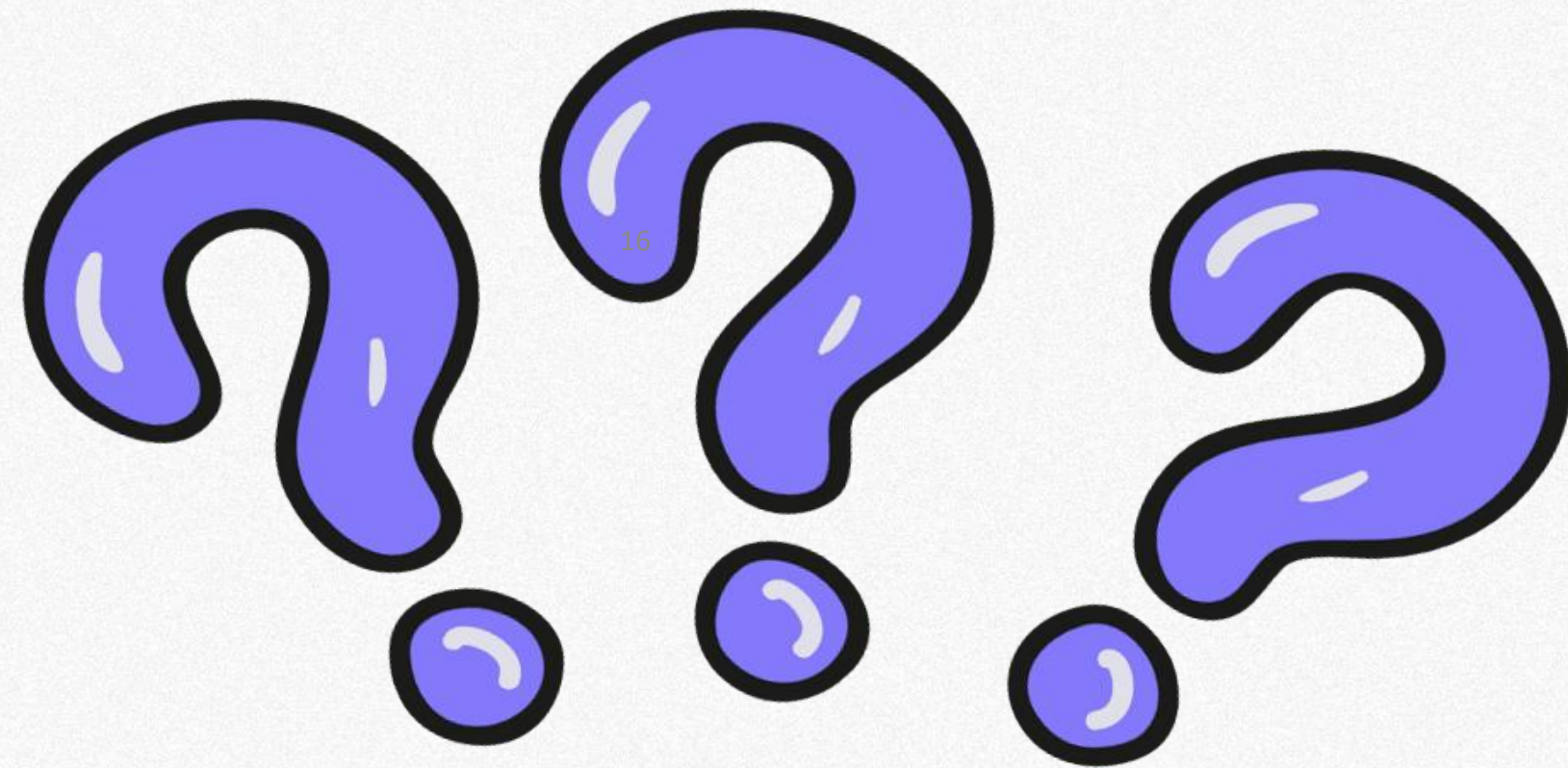
Intentionnelle

La personne veut
causer du tort à la
personne

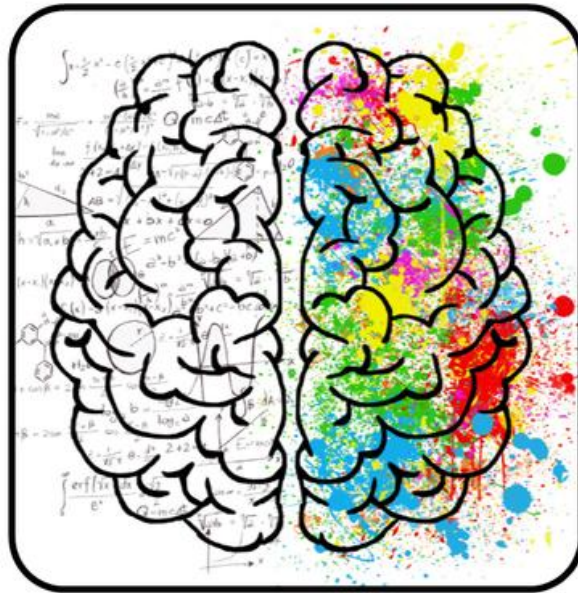
Non-intentionnelle

La personne ne veut pas
causer de tort à la personne
ou ne comprend pas le tort
qu'elle cause

**Selon vous, quels sont
les 7 types de maltraitance**



Les 7 types de maltraitance



Psychologique



Physique



Sexuelle



Matérielle et financière



Organisationnelle



Âgisme

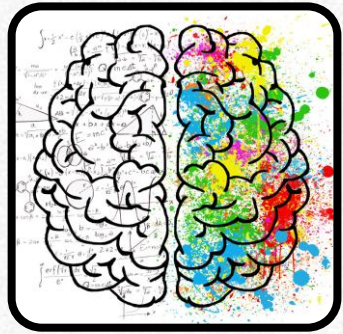


Violation des droits

Les 7 types de maltraitance



Physique: Bousculade, coups, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, non-assistance aux activités quotidiennes, altercation entre deux usagers, privation conditions raisonnable du confort et sécurité, etc.



Psychologique: rejet, indifférence, menaces verbales et non verbales, chantage affectif, manipulation, insulte, humiliation, rejet, isolement, surveillance exagérée des activités, dénigrement, etc.

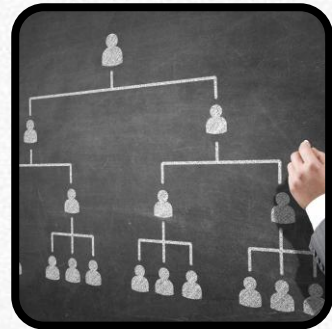


Sexuelle: Agression à caractère sexuel, attouchement non désiré, relation non consentie, propos ou attitude suggestifs, blague à caractère sexuel, agression, privatisation d'intimité, Traiter la personne l'aînée comme un être asexuel, ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non respect de l'orientation sexuelle, etc.

Les 7 types de maltraitance



Matérielle ou financière: Pression à modifier son testament, transaction bancaire, ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne, détourner des fonds ou des biens, prix excessif demandé pour soins et services, signature de bail sous pression, disparition des objets de valeurs, etc.



Organisationnelle: Offre de soins inadaptés, capacité organisationnelle réduite, formation inadéquate du personnel, etc.



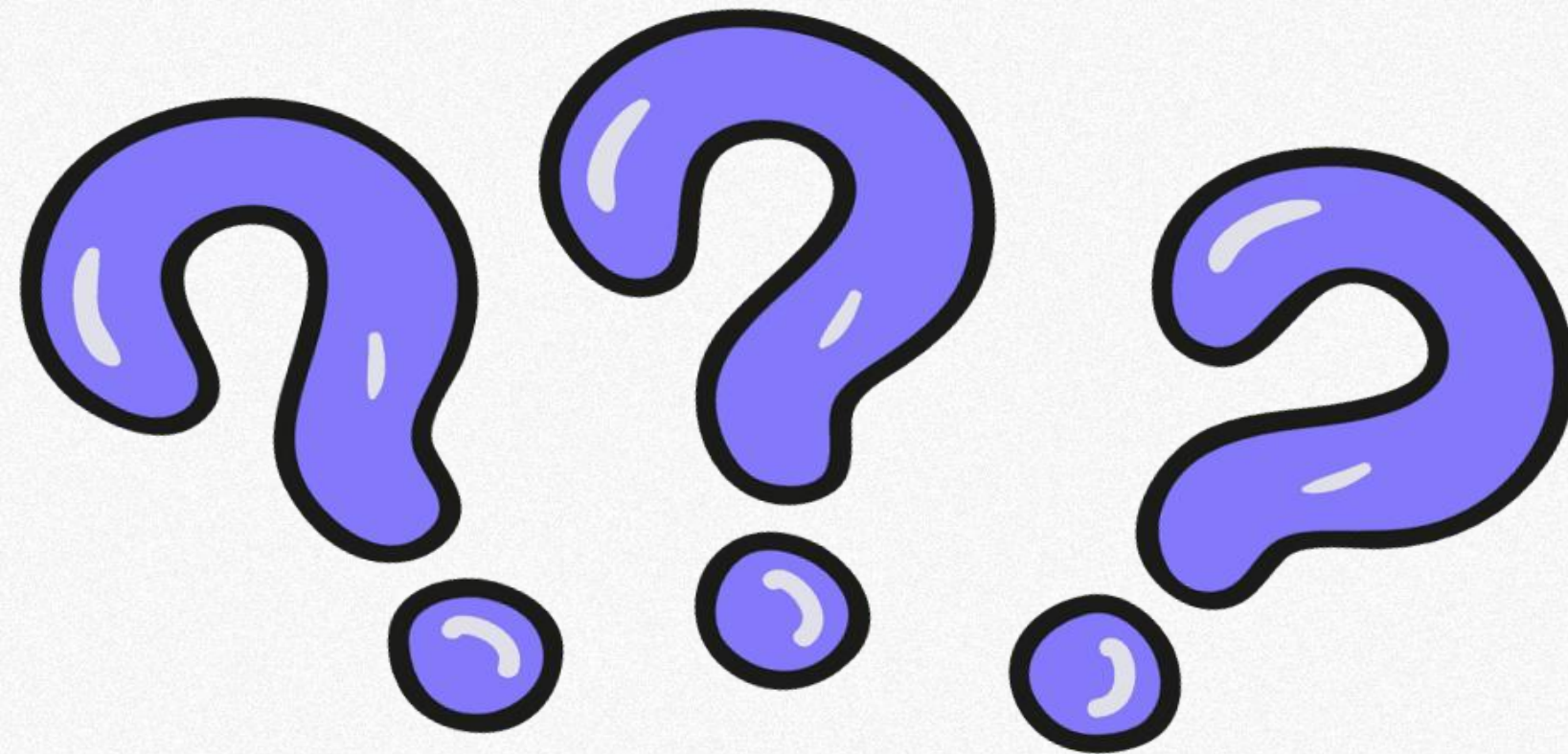
Âgisme: Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge. Parler fort et d'une façon infantilisante.

19



Violation des droits: Parler à la famille au lieu de l'utilisateur, imposition d'un traitement médical, etc.

**Selon vous, quels types de maltraitance
sont les plus fréquents ?**



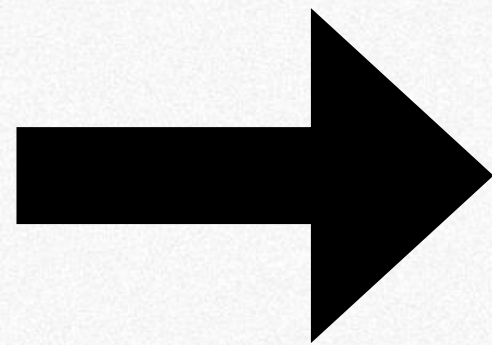
Selon les statistiques...

Les types de maltraitance rapportés

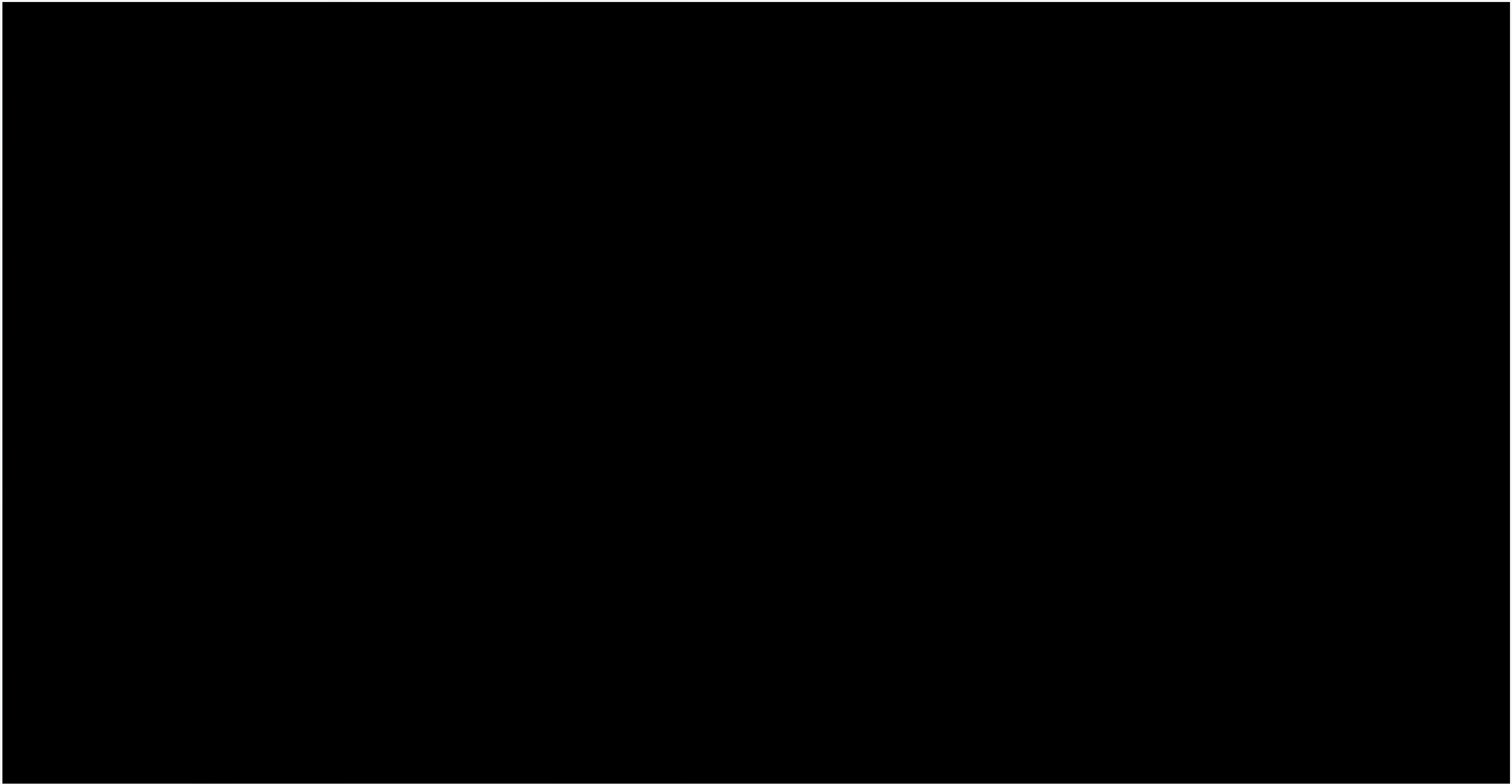


Notons que plusieurs types de maltraitance peuvent être présent dans une même situation.

**Voici une
courte vidéo**



**Essayez d'identifier les
types de maltraitance 😊**



**Quels types de maltraitance
y a-t-il dans cette video ?**



Les ressources



Si vous avez un
doute, contactez
la Ligne Aide
Maltraitance
Adultes Aînés.

1 888 489-2287

Votre
gouvernement



Québec



- **Dépistage** sur le terrain permettant un contact direct afin de nouer un lien de confiance plus rapidement pour les aînés victimes d'abus, d'intimidation et de maltraitance.
- **L'accompagnement** et le soutien selon le rythme et la volonté de la personne aînée.
 - Un service rapide et efficace en collaboration avec les différents partenaires.
 - Le déplacement des intervenantes sur tous les territoires de l'Outaouais.



811 option 2 (Info-Social)

Le service [811 option 2 \(Info-Social\)](#) au Québec est une ligne téléphonique gratuite et confidentielle disponible 24/7, permettant de joindre des travailleurs sociaux qualifiés pour des conseils psychosociaux.

- **Intervention rapide** : Accès direct à des professionnels en intervention psychosociale pour évaluer la situation.
- **Soutien varié** : Aide pour des problèmes de santé mentale, dépendances (alcool/drogues), violence, relations familiales ou deuil.
- **Orientation** : Les intervenants peuvent diriger vers les ressources appropriées du réseau de la santé ou communautaire.
- **Accessibilité** : Accessible à tous les résidents du Québec via un téléphone (fixe ou cellulaire).

Le CAAP Outaouais



- Informer sur les droits
- Accompagnement personnalisé
- Assister dans les démarches de signalement
- 819-770-3637

Merçi



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais**

Québec 

