Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Québec

Direction des services multidisciplinaires de santé, des services sociaux et de la première ligne (DSMSSS-PL)

REPÈRES EN CONTEXTE DE MALTRAITANCE AU GAP-GACO

RAPPEL DES NOTIONS DE BASE

Définition de la maltraitance : *La maltraitance se produit lorsqu'un « geste singulier ou répétitif, ou un défaut d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne* ». (L-6.3, art. 2).

TYPES DE MALTRAITANCE

MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique

Violence :
Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, propos xénophobes, capacitistes, sexistes, homophobes, biphobes ou transphobes, etc.

Négligence :
Rejet, isolement social, indifférence, désintéressement, insensibilité, etc.

Indices :
Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, déclin rapide des capacités cognitives, idéations suicidaires, tentatives de suicide, suicide, etc.

ATTENTION :
La maltraitance psychologique est la plus fréquente et la moins visible :

- Accompagne souvent les autres types de maltraitance;
- Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance.

MALTRAITANCE PHYSIQUE

Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique

Violence :
Bousculade, rudoiement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Négligence :
Privation des conditions raisonnables de confort, de sécurité ou de logement, non-assistance à l'alimentation, à l'habillement, à l'hygiène ou à la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Indices :
Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente indue pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie musculaire, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

ATTENTION :
Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou sur le plan psychosocial.

TYPES DE MALTRAITANCE	
MALTRAITANCE SEXUELLE Attitudes, paroles, gestes ou défaut d'actions appropriées à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle	**MALTRAITANCE MATÉRIELLE OU FINANCIÈRE** Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale
Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues à caractère sexuel, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc. **Négligence :** Privation d'intimité, traiter la personne aînée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, etc. **Indices :** Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes aînées, etc. **ATTENTION :** L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne aînée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attirance sexuelle pathologique envers les personnes aînées (gérontophilie) doit aussi être repérée.	**Violence :** Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, transactions Internet, etc.), détournement de fonds ou de biens, prix excessif demandé pour des services rendus, transaction contractuelle ou assurantielle forcée ou dissimulée, usurpation d'identité, signature de bail sous pression, etc. **Négligence :** Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc. **Indices :** Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeur, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc. **ATTENTION :** Les personnes aînées qui présentent une forme de dépendance envers quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut toucher la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

TYPES DE MALTRAITANCE	
MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes aînées	**ÂGISME** Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale
Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui excluent les personnes aînées des prises de décisions qui les concernent, qui entraînent le non-respect de leurs choix ou qui limitent de façon injustifiée l'accès à des programmes d'aide, etc. **Négligence :** Offre de soins ou de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc. **Indices :** Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un soin ou un service, détérioration de l'état de santé physique – psychologique – social, plaintes ou signalements auprès de diverses instances, etc. **ATTENTION :** La maltraitance organisationnelle ne se limite pas seulement au réseau de la santé et des services sociaux. Nous devons donc demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations de tout type qui peuvent brimer les droits individuels et collectifs des personnes aînées à tout moment. Ces lacunes peuvent également nuire au travail du personnel chargé d'offrir des soins ou des services aux personnes aînées.	**Violence :** Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources ou à certains services, préjugés, infantilisation, mépris, etc. **Négligence :** Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque l'on en est témoin, etc. **Indices :** Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc. **ATTENTION :** Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes aînées. Ces *prêt-à-penser* fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

TYPES DE MALTRAITANCE
VIOLATION DES DROITS Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux
Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, d'être informé, de prendre des décisions ou des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, d'exprimer son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre, de pratiquer sa religion ou sa spiritualité, etc. **Négligence :** Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, refus d'offrir des soins ou des services, lorsque justifiés, etc. **Indices :** Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes ou signalement auprès de diverses instances, etc. **ATTENTION :** Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. Par ailleurs, la personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités[1].
Si vous repérez certains de ces indices, passez à la prochaine étape. → N. B. En tout temps, dans le processus, s'il y a un risque sérieux de mort ou de blessure grave qui vous inspire un sentiment d'urgence, assurez la sécurité de la personne et de son entourage dans l'immédiat.

[1] Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, 2022-2027. p. 9-12.

ACTIONS	ÉTAPE 1 — REPÉRAGE
Déterminer le ou les types de maltraitance selon les indices observés (vous pouvez cocher plusieurs types)	☐ Physique ☐ Psychologique ☐ Sexuelle ☐ Matérielle ou financière ☐ Organisationnelle ☐ Âgisme ☐ Violation de droits
Identifier le milieu de vie de la personne	☐ Personne hébergée dans un CHSLD ☐ Personne hébergée en ressource intermédiaire (RI) ou en ressource de type familiale (RTF) ☐ Personne qui vit en ressource privée pour personnes aînées (RPA) ☐ Personne à domicile ☐ Autre ☐ Inconnu
Identifier son statut légal	☐ Est sous tutelle ou mandat de protection homologué. Nom du représentant légal : Pour vérifier si la personne est représentée légalement (il vous faudra minimalement le nom et la date de naissance) : https://www.curateur.gouv.qc.ca/registres/fr/criteres.jsp ☐ À une évaluation médicale qui confirme son inaptitude ☐ Pas en mesure de déterminer le statut légal ☐ Aucune mesure
Déterminer si la personne présumée maltraitée reçoit des services du CIUSSS (incluant les services de santé et de services sociaux)	☐ Oui, précisez le nom et secteur si connu : ☐ Non ☐ Ne le sait pas

ACTIONS	ÉTAPE 2 — RÉFÉRER INFORMATIONS À TRANSMETTRE À L'APPELANT
Demander le consentement à transmettre les informations à l'intervenant au suivi ou à recevoir des services, le cas échéant	☐ **Expliquer à l'appelant que des intervenants pourraient le soutenir en lien avec la situation vécue.** ☐ **La personne présumée maltraitée reçoit des services actifs du CIUSSS et elle (ou le tiers) accepte d'être référée vers son intervenant social** ☐ Référence au programme-service en utilisant vos trajectoires de communication en place.
	☐ **La personne présumée maltraitée NE REÇOIT PAS de services actifs du CIUSSS et elle (ou le tiers) accepte d'être référée vers un intervenant social** ☐ Référence à Info-Social en utilisant l'outil *Trajectoire des services psychosociaux au GAP*
	☐ **La personne présumée maltraitée ou le tiers REFUSE d'être référé vers un intervenant social** ☐ Informer la personne des autres ressources à sa disposition si pertinente ☐ Ligne aide maltraitance adultes aînés : 1-888-489-2287 ☐ 811 ☐ **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS (CPQS)** pour qu'il s'assure de la qualité des services qui lui sont offerts : 418 541-7026, sans frais 1 877 662-3963

Notez qu'un signalement au Commissariat local aux plaintes est toujours possible, selon certains paramètres :

En effet, l'article 21 de la L-6.3 prévoit que

Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnels au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui, dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes suivantes :

1. *Tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée ;*
2. *Tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial ;*
3. *Toute personne majeure qui est en tutelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué ;*
4. *Toute personne majeure dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection ;*
5. *Tout autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.*

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétents lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné visé à l'article 17, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II ou III, selon le cas.
Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.
Coordonnées du CPQS : plaintesciusss02@ssss.gouv.qc.c

Source : CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, PO-PS-SMult.033, décembre 2018.
Gouvernement du Québec, *Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées de 2022-2027 — reconnaître et agir ensemble*, 12 juin 2022.
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale et ligne aide Abus Aînés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l 'Île-de-Montréal ;
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. Université de Sherbrooke ;
Ministère de la Santé et des Services sociaux. Secrétariat aux Aînés, gouvernement du Québec.
Formation continue partagée, CIUSSS de l'Estrie-CHUS, identification et signalement d'une situation de maltraitance envers une personne aînée.