



Reconnaitre les situations de maltraitance

Selon le gouvernement du Québec il y a maltraitance quand « un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée. »

Sont recensés sept types de maltraitance :

- **Psychologique** : humiliation, chantage, manipulation, menaces, rejet, isolement.
- **Physique** : agression physique, rudolement, privation de confort ou de sécurité.
- **Sexuelle** : propos ou agression à caractère sexuel, privation d'intimité.
- **Matérielle ou financière** : détournement de fonds, pression à modifier le testament.
- **Organisationnelle** : conditions ou pratiques qui entraînent le non-respect des droits.
- **Violation des droits** : déni du droit de choisir, imposition d'un traitement médical.
- **Âgisme** : préjugés, mépris en raison de l'âge, infantilisation.

En tant qu'accompagnateur, vous pouvez être un précieux levier

Vous n'avez pas la responsabilité de détecter la maltraitance, mais plutôt celle d'écouter et de prendre au sérieux le témoignage de la personne aînée qui vous en parle. Le simple fait d'en parler est un premier pas vers une demande d'aide. Vous trouverez des bonnes pratiques au verso pour recevoir une demande et porter action si vous êtes témoin de maltraitance.

Bien que l'inaction ne soit pas une option, votre rôle n'est pas de faire de l'intervention, mais bien d'accompagner par le cœur et l'action.

Sensibilisation à la bientraitance

La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée.

A savoir : La bientraitance à elle seule n'enraie pas la maltraitance.

Bonne lecture bienveillante,

Les Petits Frères

Favoriser la bientraitance

- Consulter la personne aînée pour toute décision la concernant;
- Informer la personne de ses droits et de ses choix;
- Respecter la confidentialité;
- Communiquer de manière respectueuse;
- Adapter les services selon les besoins;
- Aménager l'espace afin de respecter l'intimité.



Bonnes pratiques

- Écouter attentivement avec empathie, favoriser l'émergence de solutions venant de la personne;
- Poser des questions ouvertes pour inciter la personne à partager ce qu'elle vit. Par exemple, demandez-lui des précisions sur ce qu'elle ressent.
- Utiliser la technique du reflet pour identifier les sentiments de la personne. Par exemple, en lui demandant si la situation la contrarie;
- Reformuler pour valider sa compréhension. Par exemple : Si j'ai bien compris, vous me dites que...;
- Informer la personne aînée des ressources disponibles et de son support pour faire la démarche;
- Rappeler les limites de son rôle à la personne.

En tant que témoin, vous devez déclarer rapidement la situation auprès de votre responsable ou du personnel compétent entourant la personne.



Attitudes à privilégier



- Gardez à l'esprit que chaque personne est unique et mérite le respect.
- Tentez de diminuer les réticences envers la demande d'aide, expliquez les ressources existantes, donnez de la documentation, informez et rassurez.
- Comme accompagnateur bénévole, échangez rapidement avec votre responsable avant de porter action. Partagez vos observations : vous n'êtes pas seul.
- Comme proche aidant, en situation d'urgence, vous êtes dans l'obligation d'en parler. Si vous êtes réellement inquiet, contactez vous-même les ressources d'aide d'urgence pour parler à un intervenant, être informé de la procédure à suivre et trouver du soutien.

À éviter

- Vous mettre en danger;
- Juger la personne ou la situation;
- Nier les faits, garder le silence, vous isoler;
- Vous improviser intervenant;
- Garder le silence.

Pour aller plus loin

Au téléphone

Ligne d'aide Abus Aînés : 1-888 489-ABUS (2287)
De 8h à 20h, 7 jours sur 7. Service confidentiel, bilingue, gratuit et professionnel.

Info sociale : 8-1-1 (option 2)

Info santé : 8-1-1 non urgent (option 1)

TELAÎNÉ : 514-353-2463

L'APPUI : 1-855 852-7784 ou info-aidant@lappui.org

En ligne

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées,

<https://maltraitancedesaines.com/>

Gouvernement du Québec,

Trouver le CLSC de votre région,

www.sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/clsc