

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

: OUTIL DE SYNTHÈSE

3^e Édition – 2019

Mélanie Couture, Ph.D.

CREGÉS, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Milaine Alarie, Ph.D.

CREGÉS, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Sarita Israel, TSP

CREGÉS, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

MISE EN CONTEXTE

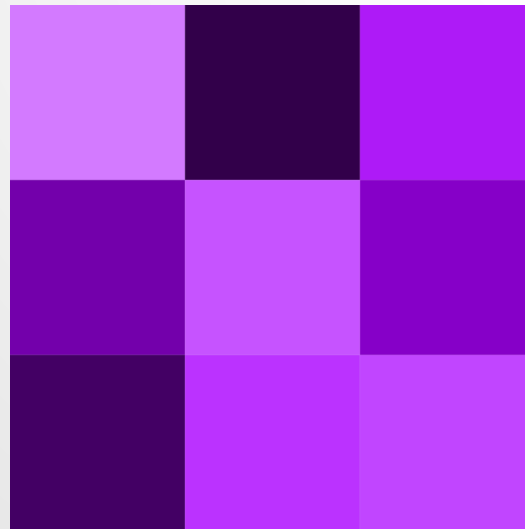
- ▶ Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec s'implique activement dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.
- ▶ Ce dernier a entre autres récemment publié deux plans d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et adopté la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- ▶ Dans une optique d'amélioration des pratiques, plusieurs organisations/départements ont manifesté le besoin de clarifier les différentes composantes du continuum de gestion des situations de maltraitance et de préciser leur rôle dans ce continuum.
- ▶ De plus, comme les situations de maltraitance sont souvent complexes et requièrent fréquemment l'implication de personnes détenant différents types d'expertise, plusieurs organisations/départements ont souligné avoir besoin de créer ou formaliser des partenariats significatifs afin de gérer adéquatement ces situations.
- ▶ Par conséquent, un modèle ainsi qu'un outil de synthèse a été développé.

CONTINUUM DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Utilité du modèle et de l'outil de synthèse → Organisation des soins et services

- ▶ Connaître les **éléments-clés** du continuum de gestion de situations (présumées ou confirmées) de **maltraitance** envers les personnes âgées;
- ▶ Identifier les **domaines d'expertise** de notre département/organisme;
- ▶ Identifier les **éléments-clés** pour lesquels notre département/organisme a déjà développé des **procédures formelles**;
- ▶ Entreprendre des **partenariats** avec d'autres départements/organismes pour s'assurer que tous les domaines d'expertise et les éléments-clés soient couverts.

MODÈLE DU CONTINUUM DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE



DÉVELOPPEMENT DU MODÈLE

▶ Sources de données probantes

- Entrevues auprès d'employés de CHSLD (2014–2015)
- Revue de la littérature scientifique au sujet de la gestion des situations de maltraitance envers les personnes âgées (2015–2018)

▶ Processus de validation auprès de parties prenantes et modifications (2015–2018)

- Coordonnateurs régionaux
- Comité de coordination montréalais pour contrer la maltraitance
- Plus de 400 participants à la validation de la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

MODÈLE CONCEPTUEL

- ▶ Afin de gérer de façon adéquate et optimale les situations (présumées ou confirmées) de maltraitance, il importe de tenir compte de trois composantes incontournables:
 - 1) le consentement de l'utilisateur (ou de son représentant);
 - 2) les éléments-clés du continuum de gestion des situations de maltraitance;
 - 3) les différents domaines d'expertise potentiellement requis.

DÉFINITIONS

▶ Éléments-clés

- Gestes permettant de gérer les situations de maltraitance et faire cesser la maltraitance (ou minimiser les conséquences néfastes de celle-ci)
- La gestion des situations de maltraitance doit suivre un processus additionnel complémentaire aux soins et services déjà existants.

▶ Partenariat

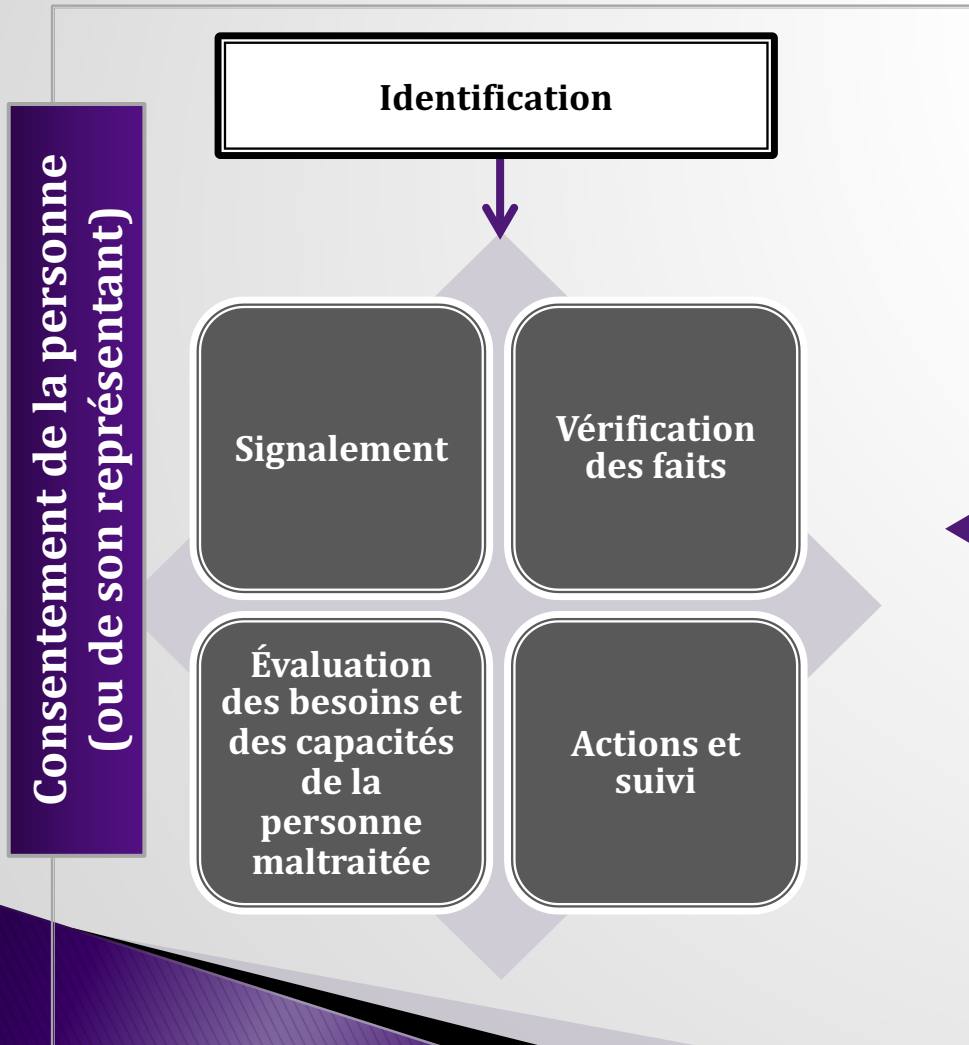
- Entente formelle entre différents départements/organismes

▶ Procédure formelle

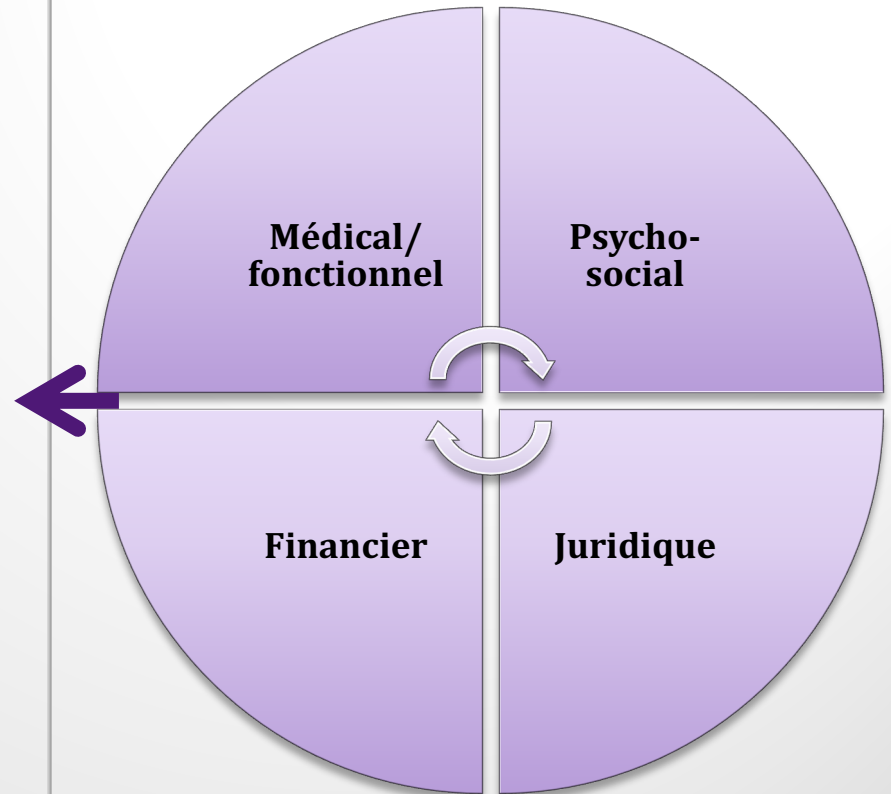
- Identification d'une personne responsable
- Description claire des étapes à suivre

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Éléments-clés



Domaines d'expertise



ÉLÉMENTS-CLÉS

Identification	Reconnaître, documenter et analyser les facteurs de risque, indices et indicateurs de maltraitance en utilisant son jugement clinique et/ou des instruments de détection.
Signalement	Transmettre verbalement ou par écrit les informations concernant la situation (présumée ou confirmée) de maltraitance aux personnes désignées (p. ex: intervenant au dossier, chef d'unité ou de service, CLPQS, etc.). Respecter le cadre légal entourant le signalement obligatoire, si applicable. Suivre la procédure de l'établissement.
Vérification des faits	Questionner les personnes impliquées et les témoins. Recueillir des documents de différentes sources. Évaluer les informations pour déterminer si les soupçons sont fondés ou non. Documenter en profondeur la situation.
Évaluation des besoins et des capacités	Évaluer les besoins et capacités de la personne maltraitée aux plans médical, fonctionnel et psychosocial. Évaluer ses capacités à gérer ses biens et/ou sa personne ainsi que ses besoins de représentation ou de protection juridique. Analyser les résultats en équipe interdisciplinaire et/ou intersectorielle.
Actions et suivi	Planifier et déployer toute action et intervention permettant de diminuer les risques, de gérer, voire de résoudre la situation de maltraitance. Considérer les aspects médicaux, fonctionnels, psychosociaux, financiers et juridiques dans le développement du plan d'intervention. Assurer les suivis planifiés.

DOMAINES D'EXPERTISE

Médical/ fonctionnel

- Connaissances et compétences reliées à la santé physique, les incapacités et le processus de handicap.
 - Documentation des indices et indicateurs
 - Évaluation des besoins et des impacts
 - Diagnostic
 - Évaluation d'inaptitude et besoins de protection
 - Développement et application du plan d'intervention

Exemples de ressources: Infirmier; Médecin; Ergothérapeute

Psycho-social

- Connaissances et compétences reliées aux dynamiques interpersonnelles, la gestion des émotions, les processus d'adaptation et la gestion du risque.
 - Documentation des indices et indicateurs
 - Évaluation des besoins et des impacts
 - Consultation, concertation et coordination systémique
 - Développement et application du plan d'intervention

Exemples de ressources: Travailleur social; Psychologue; Organisateur communautaire.

DOMAINES D'EXPERTISE

Financier

Connaissances et compétences reliées aux procédures administratives et aux lois entourant la gestion des finances.

- Documentation des indices et indicateurs
- Évaluation des besoins et des impacts
- Développement et application d'un plan d'intervention

Exemples de ressources: Autorité des marchés financiers; Banque/caisse de la personne; Comptable.

Juridique

Connaissances et compétences reliées aux procédures administratives et les lois entourant la protection des personnes vulnérables (et leurs biens) et la gestion des situations potentiellement criminelles.

- Documentation des indices et indicateurs
- Évaluation des besoins et des impacts
- Consultation et représentation légale
- Développement et application d'un plan d'intervention
- Applications de la loi et procédures légales, civiles et/ou criminelles

Exemples de ressources: Avocat; Centre de justice de proximité; Policier; Protecteur du citoyen; Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; Curateur public du Québec; Notaire.

OUTIL DE SYNTHÈSE



PORTRAIT DE VOTRE ORGANISATION/DÉPARTEMENT

Étape 1 : Domaines d'expertise

- Identifier à quel point les domaines d'expertise sont couverts à l'aide de couleurs
- Indiquer les partenariats mis en place pour combler le manque d'expertise

Étape 2 : Éléments- clés

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés à chacun des éléments-clés
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs

Étape 3 : Lacunes

- Résumer les domaines d'expertise et les éléments-clés non couverts

Étape 4 : Étapes à venir

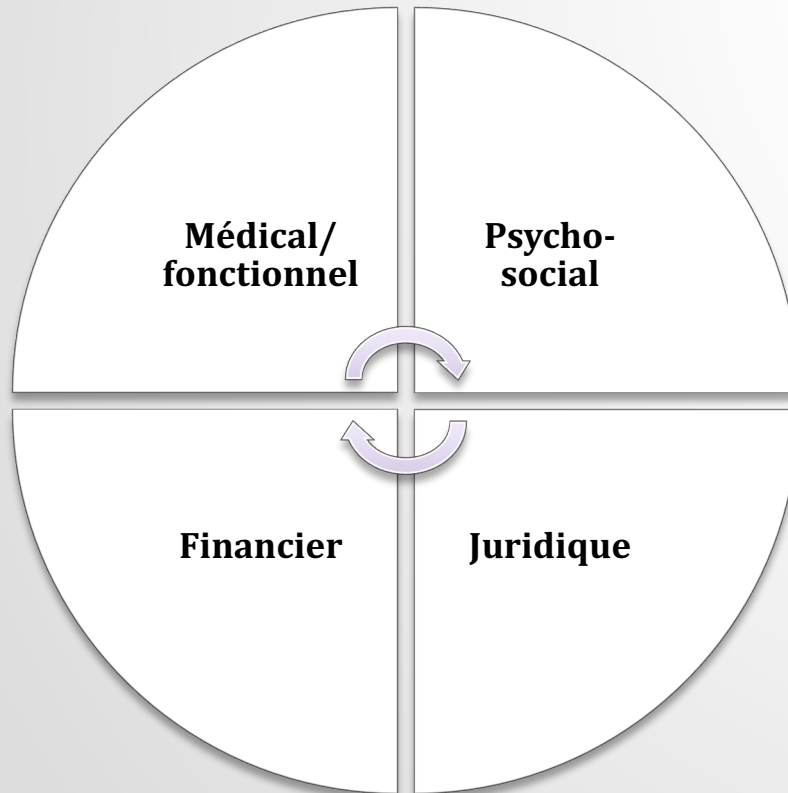
- Planifier les actions à mettre de l'avant pour combler les lacunes

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 1 : DOMAINES D'EXPERTISE

- Identifier à quel point les domaines d'expertise sont couverts à l'aide de couleurs.
- Indiquer les partenariats mis en place pour combler le manque d'expertise.



PARTENARIAT(S)
EXISTANT(S)

-
-
-
-

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS-CLÉS

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés à l'identification.
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs.

Identification de la situation de maltraitance

- Procédure(s) formelle(s) :

- Partenariat(s) :

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS-CLÉS

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés à la déclaration.
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs.

Déclaration de la situation de maltraitance

- Procédure(s) formelle(s) :
- Partenariat(s) :

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS-CLÉS

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés à la vérification des faits concernant la situation potentielle de maltraitance.
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs.

Vérification des faits entourant la situation de maltraitance

- Procédure(s) formelle(s) :

- Partenariat(s) :

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS-CLÉS

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés à l'évaluation des besoins et des capacités.
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs.

Évaluation des besoins et des capacités de la personne maltraitée

- Procédure(s) formelle(s) :

- Partenariat(s) :

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS-CLÉS

- Indiquer les procédures formelles ou les partenariats déjà mis en place reliés aux actions et au suivi.
- Identifier à quel point les éléments-clés sont couverts à l'aide de couleurs.

**Actions et
suivi
concernant la
situation de
maltraitance**

- Procédure(s) formelle(s) :

- Partenariat(s) :

CODE DE COULEURS À UTILISER

- Non couvert
- Partiellement couvert
- Couvert

ÉTAPE 3 : LACUNES

- Résumer les domaines d'expertise et les éléments-clés partiellement ou non couverts.

Domaines d'expertise partiellement ou non couverts



Éléments-clés partiellement ou non couverts



ÉTAPE 4 : ÉTAPES À VENIR

- Planifier les gestes à poser afin de combler les lacunes.

Procédures à développer



Partenariats à créer ou formaliser



Autre(s) point(s) important(s)





Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale



Pour informations supplémentaires

Mélanie Couture, PhD

Chercheure d'établissement du CREGÉS

Téléphone: (514) 484-7878 poste 61489

Courriel: melanie.couture.cvd@ssss.gouv.qc.ca

www.creges.ca

