



étudiants
bientraitants

DES ÉTUDIANTS
BIENTRAITANTS
ENVERS LES AÎNÉS



AQDR
Outaouais

1. Maltraitance des aînés

Objectif :

Comprendre ce qu'est
la maltraitance envers
les personnes âgées



« La maltraitance des personnes âgées consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime. »

1. Maltraitance des aînés

1.2. Formes de maltraitance

❖ Violence

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

❖ Négligence

Ne pas se soucier de la personne aînée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins



1. Maltraitance des aînés

1.3. Intentions

❖ Maltraitance intentionnelle

La personne maltraitante veut causer du tort à la personne aînée

❖ Maltraitance non intentionnelle

La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause



1. Maltraitance des aînés

1.4. Les types de maltraitance

- ❖ Âgisme
- ❖ Maltraitance matérielle ou financière
- ❖ Maltraitance organisationnelle
- ❖ Maltraitance physique
- ❖ Maltraitance psychologique ou émotionnelle
- ❖ Maltraitance sexuelle
- ❖ Violation des droits



Âgisme

« Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale. »

Violence

Imposition de restrictions ou de normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

Négligence

Indifférence à l'égard des pratiques ou les propos âgistes lorsqu'on en est témoin, etc.

Indices :

Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, ... Ex : ma petite madame

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

Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (utilisation d'une carte bancaire, d'internet, etc.), prix excessif demandé pour des services rendus, détournement de fonds ou de biens, usurpation d'identité, etc.

Négligence

Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité; ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littéracie financière, etc.

Indices :

Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par l'aîné, réponses données par un proche à des questions qui s'adressent à l'aîné, restriction des visites ou d'accès à l'information isolement, plaintes, etc.

Maltraitance organisationnelle

« Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes. »

Violence

Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (ex. : services offerts de façon brusque), etc.

Sur médicamenter une personne pour la faire dormir donc elle sera tranquille

Négligence

Offre 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 pour recevoir un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Maltraitance physique

« Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique. »

Violence	Négligence
Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.	Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité; non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou 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, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Maltraitance psychologique ou émotionnelle

« Gestes, paroles ou attitudes 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, etc.

Négligence

Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices :

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

Maltraitance sexuelle

« Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle sans consentement explicite, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité ou à l'identité sexuelle. »

Violence

Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relations sexuelles imposées), etc.

Négligence

Privation d'intimité, non reconnaissance ou déni de la sexualité et de l'orientation sexuelle, etc.

Indices :

Infections, plaies génitales, plaies anales, 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 aînés, etc.

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, de prendre des risques, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

Négligence

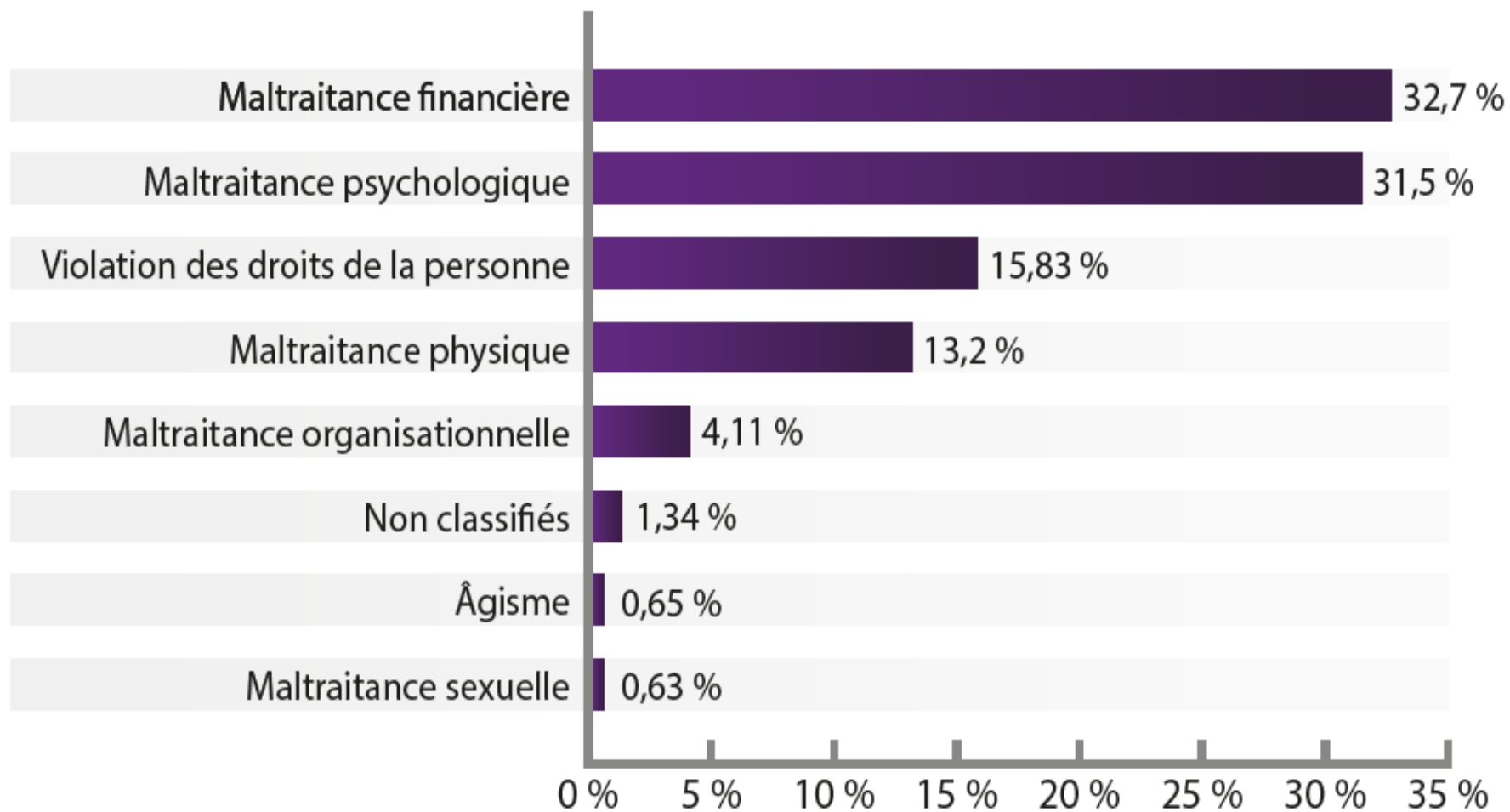
Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Indices :

Entrave à la participation de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne aînée, 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, etc.

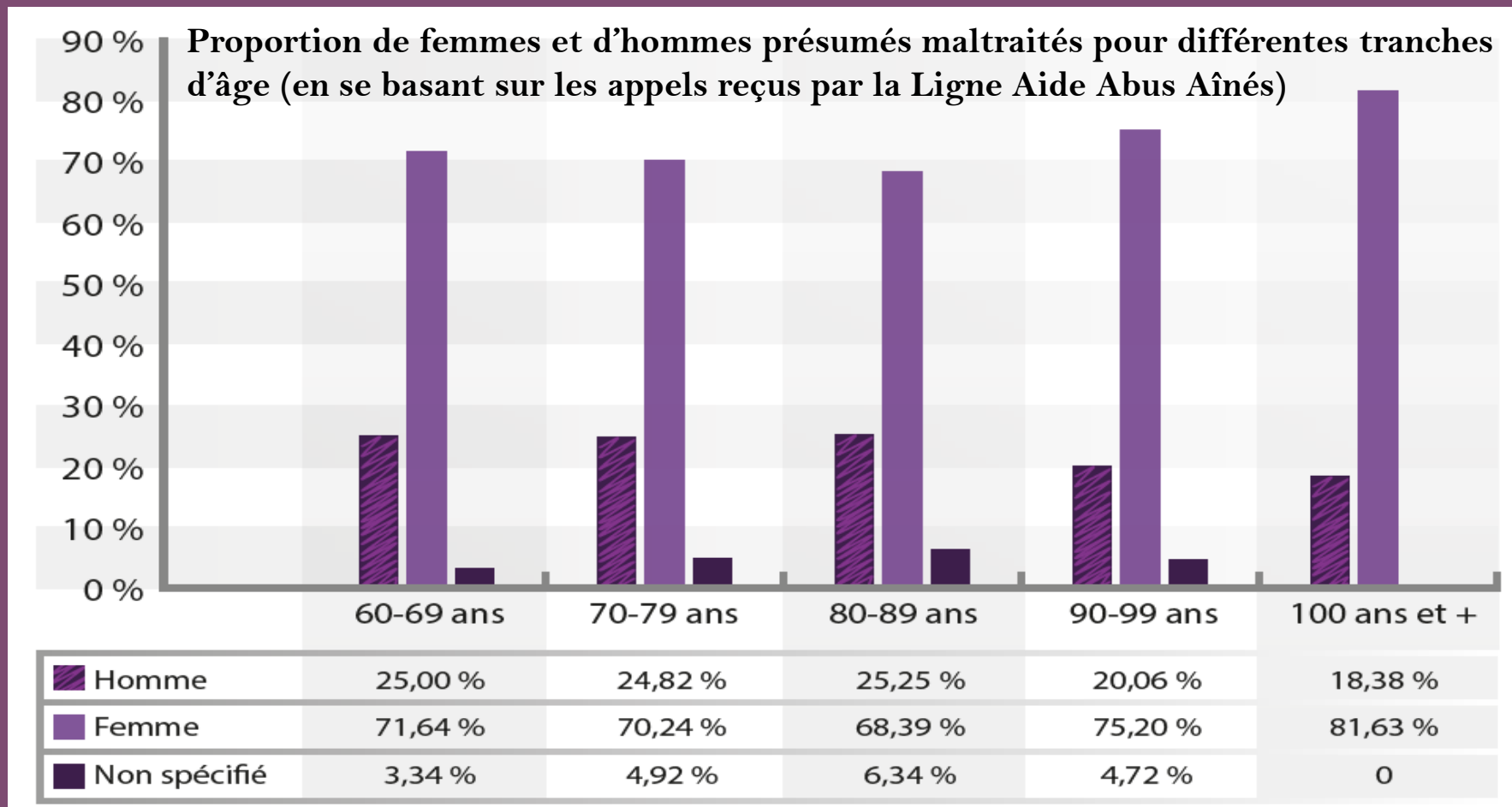
1. Maltraitance des aînés

1.5. Proportion des types de maltraitance déclarés lors des appels à la Ligne Aide Abus Aînés



1. Maltraitance des aînés

1.6. Répartition selon les genres



Sur l'ensemble des appels reçus par la Ligne Aide Abus Aînés, les situations de maltraitance rapportées mettaient en cause une femme aînée dans 70 % des cas, comparativement à 24 % pour un homme aîné (Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017)

1. Maltraitance des aînés

1.7. Conséquences

- ❖ Apparition de séquelles physiques temporaires ou permanentes
- ❖ Idées suicidaires et comportements destructeurs
- ❖ Augmentation de la maladie et de la mortalité
- ❖ Perte des épargnes prévues pour assurer son bien-être
- ❖ Développement d'anxiété, de confusion, de dépression
- ❖ Repli sur soi
- ❖ Sentiment d'insécurité
- ❖ Augmentation de la fréquence des urgences
- ❖ Suicide : 140 cas chaque année



2. Bientraitance des aînés

Objectif :

Comprendre ce qu'est la bientraitance et savoir comment être bientraitant envers les personnes âgées



2. Bientraitance des aînés

2.1. Définition

« 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. » *(Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017)*



2. Bientraitance des aînés

2.2. Principes fondamentaux

- ❖ Une culture partagée du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- ❖ Une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.

(Gouvernement du Québec, 2016)



Placer la personne au centre des actions. La personne aînée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bientraitante pour elle.

Exemples :

- ❖ Interroger la personne sur son état général avant d'aborder un problème médical ou psychologique particulier.
- ❖ Consulter systématiquement la personne aînée pour toute question ou pour tout choix la concernant; ne pas présumer de ce que cette dernière souhaite ou préfère.
- ❖ Aménager les horaires de travail, la gestion des repas, la routine du lever et du coucher, en tenant compte des préférences de la personne aînée, dans la mesure du possible.
- ❖ Discuter avec la personne aînée de son parcours de vie, afin de mieux la connaître.
- ❖ Considérer la personne aînée dans sa globalité, ne pas s'arrêter à son âge ou à sa condition de santé. (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)

Favoriser l'autodétermination et l'empowerment de la personne aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.

Exemples :

- ❖ Permettre à la personne de prendre ses propres décisions et les respecter, même si ces dernières heurtent nos valeurs ou ne constituent pas le meilleur choix à nos yeux.
- ❖ Consulter et impliquer la personne aînée dans toutes les décisions la concernant.
- ❖ Inclure la personne aînée dans les discussions à l'égard du choix d'un nouveau milieu de vie mieux adapté à sa condition physique.
- ❖ Informer la personne sur ses choix, ses droits, ses recours et les différentes notions juridiques, en plus de lui offrir un accompagnement.
- ❖ Mettre sur pied divers comités afin que les personnes aînées puissent jouer un rôle actif dans la gouvernance de différentes organisations. (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)

Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle développe son estime personnelle.

Exemples :

- ❖ Cogner à la porte avant d'entrer, annoncer sa venue avant de se présenter au domicile de la personne.
- ❖ Aménager les espaces de vie de manière à respecter le plus possible l'intimité.
- ❖ Se tenir à une distance « acceptable » pour la personne aînée; cette distance peut varier d'une personne à une autre.
- ❖ Respecter la confidentialité des propos échangés avec la personne aînée.
- ❖ Adapter les services en fonction des rituels funéraires des différentes minorités ethnoculturelles qui les sollicitent lors du décès d'un proche (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)

Favoriser l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.

Exemples :

- ❖ Organiser une fête de voisins ou d'autres activités où il est possible de tisser des liens entre voisins de tous âges et de toutes origines.
- ❖ Aménager différents espaces de socialisation dans les divers milieux de vie des personnes aînées, par exemple, dans les salles communes.
- ❖ Mettre en place des programmes de mentorat qui permettent aux travailleurs expérimentés d'une entreprise de partager leur expertise avec les plus jeunes.
- ❖ S'assurer de l'aspect sécuritaire des bâtiments et des lieux publics de la municipalité (ex. : éclairage adéquat, lieu propre et accessible).
- ❖ Encourager le bénévolat chez les personnes aînées au sein d'organismes communautaires. (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)

Déployer des actions et des interventions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).

Exemples :

- ❖ Regarder la personne aînée en lui parlant, utiliser un ton respectueux, l'encourager à s'exprimer, être patient.
- ❖ Développer une relation professionnelle et personnalisée avec la personne aînée.
- ❖ Annoncer ce que l'on s'apprête à faire et expliquer ce que l'on fait.
- ❖ Demander à la personne comment elle souhaite être appelée, par son nom ou son prénom, et si elle souhaite être tutoyée ou vouvoyée.
- ❖ Connaître les techniques nécessaires pour déplacer la personne aînée de manière sécuritaire lors des soins.
- ❖ S'assurer que les proches aidants de personnes aînées connaissent et comprennent la maladie et les incidences que cette dernière peut avoir sur le comportement de la personne aînée. (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)

Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée, toujours en respectant les choix de cette dernière.

Exemples :

- ❖ S'assurer que les informations pertinentes sont communiquées entre les personnes qui ont à intervenir auprès de la personne aînée, par exemple, lors de changements de quart de travail en CHSLD.
- ❖ Soutenir l'entourage qui intervient auprès de la personne aînée, notamment les proches aidants (reconnaissance, formation, etc.).
- ❖ Effectuer le recensement des personnes en situation de vulnérabilité dans les municipalités. (*Ministère de la Famille - Secrétariat aux aînés, 2017*)





étudiants
bientraitants

Maintenant, vous êtes en mesure de mieux comprendre ce qu'est la maltraitance des personnes âgées, ses différents types et comment favoriser la bientraitance lors d'interventions auprès des personnes âgées !



AQDR
Outaouais