

LOIS RELATIVES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les services policiers doivent comprendre les lois relatives à la protection de la vie privée qui s'appliquent au niveau provincial, territorial et fédéral pour être en mesure d'accéder aux dossiers et aux renseignements touchant les enquêtes sur les allégations de maltraitance. Les lois relatives à la protection de la vie privée établissent les règles en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation de renseignements sur les individus et elles déterminent les situations pour lesquelles la collecte, l'utilisation ou la divulgation peuvent être faites avec ou sans le consentement de l'individu concerné.

Le droit relatif au respect de la vie privée est complexe. Il est recommandé que vous cherchiez un avis juridique auprès de votre Service ou de l'instance décisionnelle de laquelle vous relevez (conseiller juridique, directives internes, etc.) pour déterminer quelles lois s'appliquent dans votre domaine, à votre enquête particulière et comment ces lois et la jurisprudence qui leur est associée sont interprétées dans la pratique.

Le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires ont édicté des lois régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances. Il pourrait également y avoir des clauses dans d'autres lois (autres que les lois relatives à la protection de la vie privée précisément) qui pourraient être pertinentes en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation de renseignements personnels relativement à votre enquête.

Dans la plupart des provinces et des territoires, vous devez tenir compte à la fois des lois provinciales (ou territoriales) et des lois fédérales, à moins que les lois fédérales ne s'appliquent pas à votre province.

Par exemple, la **Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)** est une loi fédérale applicable dans toutes les provinces et tous les territoires à moins que la province ou le territoire n'ait adopté une loi — provinciale ou territoriale — établie pour être « essentiellement similaire » à la LPRPDE. C'est le cas du Québec, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

L'Ontario a adopté une loi sur la protection de la vie privée en ce qui a trait aux renseignements personnels sur la santé qui est essentiellement similaire à la LPRPDE, mais la LPRPDE s'applique encore aux renseignements qui ne sont pas relatifs à la santé dans cette province.

Les lois relatives à la protection de la vie privée traitent des questions suivantes :

- » Quand et comment les renseignements peuvent être recueillis, utilisés et divulgués.
- » À qui les lois s'appliquent.
- » Le droit d'accès d'un individu aux renseignements personnels qui le concernent.
- » Les exigences en matière de consentement d'un individu à la divulgation des renseignements.
- » Qui peut consentir si l'individu n'a pas les capacités mentales requises.
- » Exceptions aux exigences en matière de consentement ou d'accès.

ÉDUCATION

Fournissez de l'information et du soutien en fonction des intérêts que la personne a exprimés. Connaissez les services offerts en dehors du système de soins de santé qui visent spécialement toutes les personnes âgées ou, en particulier, les personnes âgées qui sont victimisées ou qui risquent de l'être. Cela comprend les services sociaux, les services juridiques, l'aide financière, les possibilités de logement et les groupes religieux.

QUESTIONS D'ENTREVUE POSSIBLES

Si vous pensez vous servir des questions suivantes, suivez les normes de votre profession pour ce qui est des entrevues d'enquête et de l'obtention du consentement du client.

- » Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez partager avec moi?
- » Y a-t-il eu récemment un incident qui vous préoccupe?
- » Est-ce qu'il y a quelqu'un chez vous qui vous fait peur?
- » Est-il déjà arrivé que quelqu'un vous force à faire quelque chose que vous ne vouliez pas faire?
- » Est-ce qu'il y a quelqu'un qui a déjà essayé de profiter de vous?
- » Est-il déjà arrivé que quelqu'un vous délaisse alors que vous aviez besoin d'aide pour prendre soin de vous?
- » Avez-vous déjà signé des documents que vous ne compreniez pas ou que vous ne vouliez pas signer?
- » Prenez-vous vos propres décisions ou est-ce que quelqu'un d'autre prend les décisions pour vous?
- » Avez-vous besoin d'aide pour _____?

NUMÉROS D'AIDE POUR LA COORDINATION ET LA CONSULTATION

RESSOURCES LOCALES

- | | |
|--|--|
| » Services aux victimes | » Soins de santé et prestation de soins à domicile |
| » Abris | » Santé mentale |
| » Organismes pour les personnes âgées | » Régime de retraite gouvernemental |
| » Ligne d'information et ligne d'aide en cas de crise ou de maltraitance | » Immigration et services linguistiques |
| » Services juridiques ou aide juridique | » Tuteur et curateur public |

Veillez consulter le site Web ci-dessous pour obtenir une liste d'organismes par province et territoire qui peuvent soit vous fournir directement des renseignements ou de l'aide, soit vous aiguiller vers des organismes locaux qui pourront le faire :
<http://www.aines.gc.ca/h.4m.2@.jsp?lang=fra>

Le présent document est vu comme une approche prometteuse reposant sur l'expérience tirée de la pratique directe. C'est une adaptation de la version originale élaborée avec la collaboration du Service de police d'Hamilton, du Hamilton Council Against Abuse of Older Persons, du Centre d'études en gérontologie de l'Université McMaster et des hôpitaux de la région d'Hamilton.

Le présent document est l'un des nombreux documents de la trousse à outils du réseau NICE conçus pour le dépistage, l'intervention ou la prévention en matière de maltraitance envers les aînés. Pour obtenir plus de renseignements sur le présent outil, ou sur tout autre outil, et sur toute activité de formation connexe, veuillez visiter le site : www.nicenet.ca

30 septembre 2011

Canada

Programme Nouveaux horizons pour les aînés
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

New Horizons for Seniors Program
Human Resources and Skills Development Canada



ACE
Advocacy Centre
for the Elderly



RCE NCE

Réseaux de centres | Networks of Centres
d'excellence du Canada | of Excellence of Canada
2005-2010

LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂNÉES

GUIDE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'ÉVALUATION ET D'INTERVENTION



NICE
Initiative nationale pour le soin des personnes âgées
National Initiative for the Care of the Elderly
Ensemble pour le bien-être des aînés
We care together

www.nicenet.ca

LES PERSONNES ÂNÉES ONT LE DROIT DE VIVRE DANS LA DIGNITÉ ET LE RESPECT

La **maltraitance d'une personne âgée** comprend toute action ou toute absence d'action de QUI QUE CE SOIT qui cause du tort à une personne âgée.

Que faire?

- » **Admettre** - Les soupçons qu'une situation de maltraitance existe peuvent prendre du temps à s'installer. Il faut rassembler les preuves et les documenter.
- » **Barrières** - La peur de représailles, la crainte de perdre le soutien du proche-aidant et l'inquiétude reliée au bris de confidentialité sont des barrières à la recherche d'aide.
- » **Urgence** - Évaluer les besoins immédiats de la personne et vérifier s'il y a menace à son intégrité physique.
- » **Sonder** - Déterminer la capacité de la personne à s'aider elle-même sur les plans physique, affectif et mental.
- » **Émancipation** - Éduquer la personne à propos de ses droits et des ressources à sa disposition. L'aider à établir un plan de sécurité.
- » **Soutien** - Chercher du soutien ou consulter d'autres professionnels.

VÉRIFIER S'IL Y A MALTRAITANCE

Violence physique

Tout acte de violence causant des blessures ou un malaise physique, y compris l'agression sexuelle (ex. : gifler, pincer, frapper ou d'autres traitements brutaux, ainsi que la contention par la force ou la sur ou sous-médication intentionnelle).

Indicateurs – blessures inexplicables sur des parties du corps habituellement recouvertes (ex. : ecchymoses à divers stades de guérison, brûlures ou morsures), troubles médicaux non soignés,

antécédents d'« accidents », manifestations cliniques de sur ou de sous-médication, privation de nourriture, déshydratation.

Violence psychologique

Tout acte ou commentaire causant une détresse émotionnelle, la peur, une diminution de l'estime de soi ou la réduction de la dignité (ex. : menace de maltraiter, placement non souhaité en établissement de soins de longue durée, harcèlement, abandon, isolement imposé, empêchement d'une personne âgée qui en a les facultés mentales de prendre ses propres décisions ou de faire ses propres choix).

Indicateurs – peur, anxiété, dépression, retrait, recroquevillement, réticence à parler ouvertement, interaction craintive avec le proche-aidant, un proche-aidant qui parle au nom de la personne et qui ne lui permet pas d'être seule.

Exploitation financière

Vol ou exploitation de l'argent, de la propriété ou des biens d'une personne (ex. : fraude, contrefaçon, utilisation d'une procuration à mauvais escient).

Indicateurs – mode de vie qui n'est pas conforme aux revenus ou aux biens, vol de propriété remarqué, activité inhabituelle ou inappropriée dans le ou les comptes de banque, falsification de signature sur les chèques, personne forcée à céder par écrit sa propriété ou à signer un testament, demande de montants trop élevés pour des services ou des produits, factures en souffrance, perte de courrier.

Négligence

Manquement à répondre aux besoins en matière de soins fondamentaux ou personnels (ex. : nourriture, eau, médicaments nécessaires, abri, hygiène, vêtements, exercice, interaction sociale et aides physiques — comme des lunettes, des appareils auditifs, des prothèses dentaires), manque d'attention, abandon, confinement abusif, supervision ou mesures de sécurité inadéquates, refus (même temporaire) de fournir les services médicaux ou les traitements.

- » **Négligence active** – Manquement intentionnel du proche-aidant à s'acquitter de ses responsabilités en matière de soins.
- » **Négligence passive** – Manquement non intentionnel du proche-aidant à s'acquitter de ses responsabilités en matière de soins par manque de connaissances, d'habileté, en raison de maladie, d'infirmité ou par manque de connaissance des services de soutien et des ressources disponibles dans la collectivité.
- » **Négligence de soi** – Il ne s'agit pas d'une forme de maltraitance des personnes âgées, mais plutôt de l'inaptitude de la personne même à satisfaire ses propres besoins fondamentaux en raison d'une infirmité ou d'une incapacité à faire des choix éclairés à cause d'un problème de dépendance, d'une maladie mentale ou d'une déficience cognitive.

Indicateurs – Apparence non soignée, vêtements sales ou inappropriés, signes d'un manque d'hygiène corporelle, conditions de vie malsaines, logement dangereux ou délabré, accumulation excessive d'objets, manque de relations sociales, absence de suivi médical régulier.

La maltraitance en milieu institutionnel

Toute situation de violence physique, sexuelle ou psychologique, d'exploitation financière ou de négligence qui se produit dans un milieu institutionnel (ex. : victimisation active, refus — même temporaire — des soins de la personne, manquement au respect des droits de l'individu, sur-médication, mauvais usage de contraintes chimiques ou de moyens de contention physique et manquement à répondre à des demandes raisonnables).

Maltraitance familiale

Acte ou menace de violence physique, sexuelle ou psychologique ou d'exploitation financière exercé sur une personne par quelqu'un avec qui elle a un lien intime ou familial (ex. : qui a pour but de générer de la peur chez cette personne ou qui vise à la contrôler de façon contraignante).

STRATÉGIE D'ENTREVUE

1. Établissez la confiance et soyez respectueux de la culture, de la religion, du degré d'aise de la personne et du temps nécessaire pour que la personne puisse dénoncer l'acte. Entretenez-vous avec la personne seule et soyez à l'écoute, soyez patient, ayez une approche non intimidante et évitez de porter un jugement. Validez ses émotions et offrez-lui votre appui affectif, évitez les suppositions et les suggestions hâtives. Il se peut que, dans certaines cultures, il soit nécessaire qu'un membre de la famille soit présent à l'entrevue ou il se peut qu'il faille négocier pour pouvoir s'entretenir seul avec la personne.
2. Notez les histoires suspectes : explications vagues, étranges ou qui ne correspondent pas à la forme ni au degré des blessures causées, déni des blessures évidentes, longue période de temps entre le moment où la personne a été blessée et le traitement, antécédents de « magasinage de médecins ».
3. Soyez attentif aux désirs de la personne. Évaluez si la personne a la capacité de « comprendre » et de « saisir » ce qui arrive (si elle a les capacités mentales nécessaires) et essayez de déterminer ce que sont ses besoins.
4. Déterminez quelles sont les informations manquantes (ex. : fréquence et durée des comportements violents, urgence, nécessité de passer un examen physique).
5. Soyez conscient des relations d'interdépendance et des rapports de force. Soyez prudent quand il s'agit de faire intervenir une tierce partie, car ce pourrait être la personne maltraitante envers la personne âgée. Notez les faits contradictoires. Quand cela convient, s'entretenir avec des membres de la famille, mais ne pas oublier qu'il est essentiel de PARLER À LA PERSONNE ÂNÉE même si la famille est disponible.

PLAN DE SÉCURITÉ

Le plan peut comprendre un changement à un élément de leur milieu environnant, ou à leur relation, ce qui pourrait entraîner l'élimination du rôle de la personne maltraitante envers la personne âgée ou du contexte de la maltraitance.

Envisager :

- » Des visites au lieu d'habitation et un contact téléphonique par les fournisseurs de soins, un contact avec d'autres membres de la famille ou des amis, des rendez-vous réguliers.
- » Mettre les biens en sécurité (ex. : cacher de l'argent en cas d'urgence, comme de la monnaie pour le téléphone public, quelque part à l'extérieur de l'habitation).
- » Donner une copie des documents importants et un double des clés à des amis ou à des membres de la famille à qui on peut faire confiance.
- » Concevoir un plan d'évacuation en préparant un sac avec des vêtements de rechange, des médicaments et des aides physiques (ex. : lunettes, appareils auditifs, etc.).
- » Garder à portée de main le numéro de téléphone d'amis, de parents, de ressources d'hébergement ou d'autres personnes de confiance.

INTERVENTIONS POSSIBLES

Penser à l'effet sur la personne, à ses désirs, à sa volonté d'apporter des changements et à sa capacité de reconnaître qu'elle pourrait être victime de maltraitance. Noter si elle a les capacités mentales nécessaires pour prendre des décisions et en saisir les conséquences. Comprendre que souvent, avant qu'une personne puisse demander ou accepter de recevoir de l'aide, elle doit sentir qu'elle peut vous faire confiance et avoir la certitude que vous tiendrez l'engagement que vous avez pris de l'aider. Vous pourriez intervenir seul ou en collaboration avec une équipe de fournisseurs de soins qui vise à ce que la personne soit en santé et en sécurité. Tenez-vous au courant des ressources appropriées ou sachez comment accéder aux services de la collectivité.