



MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES DE LA COMMUNAUTÉ **LGBTQ**

GUIDE D'INTERVENTION À L'INTENTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES ET DES PARTENAIRES DE PRESTATION DES SOINS

ÉLABORÉ PAR :



Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

WWW.ELDERABUSEONTARIO.COM



Introduction

Maltraitance des personnes âgées Ontario a mis au point une série de « modules de formation » sur les questions spécifiques liées à la maltraitance des personnes âgées. Ces modules ont été conçus dans un format standardisé qui peut être utilisé lors de la formation de personnes issues de différents secteurs. Pour convenir à divers environnements de formation et pour s'ajuster aux contraintes de temps, les sections du module peuvent être utilisées séparément afin d'enseigner des domaines spécifiques, ou elles peuvent être utilisées dans leur intégralité.

Le module portant sur la maltraitance affective comprend les éléments suivants :

- Lignes directrices
- Vue d'ensemble et définitions
- Facteurs de risque et indicateurs
- Questions d'évaluation
- Stratégie d'entrevue
- Planification de la sécurité
- Signalement et législation
- Études de cas — Questions d'évaluation, fiches de renseignements et arbres décisionnels sont utilisés afin de faciliter la navigation à travers les services de soutien et d'intervention.
- Ressources et services provinciaux

De par sa conception, le module offre aux participants l'occasion de participer à des discussions tout au long de la séance de formation. Plusieurs exemples d'études de cas reflétant des histoires vécues sont utilisés dans le module. Ces exemples sont destinés à susciter des réflexions personnelles sur les expériences partagées, d'encourager la pensée critique concernant une réaction ou une intervention et de promouvoir les pratiques exemplaires spécifiques au rôle et au poste de la personne. Ce module peut aider à guider la réflexion des participants sur un sujet complexe. C'est un processus itératif. La compréhension s'accroît avec l'expérience et la réflexion.

Reconnaître les indicateurs de maltraitance	<ul style="list-style-type: none">• Pourquoi cette situation me préoccupe-t-elle?• Qu'est-ce que j'observe?
Interagir avec la personne âgée à risque	<ul style="list-style-type: none">• Comment me sens-je par rapport à cette situation ou à ces allégations de maltraitance?• Quels sont les valeurs, les souhaits et les objectifs de cette personne?• Est-ce que la personne âgée prend des décisions?
Réagir	<ul style="list-style-type: none">• Quelles sont les ressources nécessaires?• Quelles sont mes responsabilités?• Quel est mon rôle dans l'équipe?
Réfléchir	Afin de promouvoir une meilleure compréhension des enjeux, de l'individu, de l'équipe, de l'organisme à un niveau systémique, prenez le temps de réfléchir à la situation. Cela peut conduire à de meilleures interventions et à la prévention de la maltraitance des personnes âgées.

Il est à noter que l'information et les opinions exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement celles du Gouvernement de l'Ontario

Des enjeux particuliers, des facteurs de risques et des considérations de sécurité sont présentés dans le large éventail des études de cas présentées. Des questions d'évaluation pour chaque type de cas sont proposées à la fin de chaque section et visent à susciter une réaction spécifique de la part de la personne âgée. Ces questions d'évaluation servent de point de départ pour amorcer la conversation avec la personne âgée dans le but de recueillir plus de renseignements sur la maltraitance présumée.

La liste des organismes provinciaux qui offrent un soutien aux personnes âgées qui font face à des situations de violence est incluse à la fin des modules. Cette liste de ressources peut être très utile aux organismes, afin qu'ils puissent aiguiller les personnes âgées vers les services et les programmes de soutien. Il est également utile de consulter et de se référer à vos services et programmes communautaires locaux.

Publics cibles

Avant d'animer une séance de formation sur la maltraitance des personnes âgées, le formateur ou l'animateur doit acquérir une meilleure compréhension du milieu d'où provient son public. Par exemple, un organisme peut demander que la formation porte sur un sujet particulier. Il est important de se renseigner sur le niveau des connaissances et l'expertise des personnes qui reçoivent la formation, leur rôle et leur responsabilité professionnelle dans leur domaine de travail, ainsi que le secteur spécifique dans lequel elles travaillent (soins de longue durée ou services communautaires). Grâce à ces renseignements, le contenu du module peut être adapté en conséquence.

Le module peut être adapté :

- Aux personnes âgées et aux bénévoles de la communauté;
- Aux professionnels de la santé travaillant dans les hôpitaux, les organismes communautaires, ou chez les particuliers;
- Aux maisons de retraite;
- Au personnel de soins de longue durée;
- Aux intervenants de première ligne.

Divulgations

Il est important d'être préparé aux divulgations et aux réactions personnelles éventuelles des participants qui peuvent avoir lieu lors d'une séance de formation sur la maltraitance des personnes âgées. Une discussion sur un sujet sensible peut déclencher des souvenirs se rapportant à une expérience avec un client ou à une expérience personnelle. Les animateurs peuvent envisager d'inviter un conseiller à la séance de formation, particulièrement s'ils sont incertains de leur capacité à fournir le soutien nécessaire.

Matériel didactique connexe

Une présentation PowerPoint complémentaire accompagne le module. Elle peut être utilisée avant la présentation ou en même temps que le module. En outre, l'organisme Maltraitance des personnes âgées Ontario offre des ressources supplémentaires accessibles à partir de son site Web, y compris des liens vers la recherche, des rapports et de l'information provenant de et menant vers d'autres organismes travaillant dans le domaine de la maltraitance des personnes âgées. Visitez le site Web de l'organisme à cette adresse : www.elderabuseontario.com

Lignes directrices

Les lignes directrices contribueront à fournir des réponses et des interventions appropriées afin de venir en aide aux personnes âgées qui sont à risque ou victimes de maltraitance.

Lignes directrices

Réagir contre la maltraitance des
personnes âgées

1. **Parler à la personne âgée.** Posez des questions pour en savoir plus sur son expérience. Aidez la personne à identifier les ressources qui pourraient lui être utiles. Notez si la personne possède les capacités mentales nécessaires à la prise de décision et si elle comprend bien les conséquences de ses décisions — chaque décision est évaluée indépendamment.
2. **Respecter les valeurs personnelles, les priorités, les objectifs et les choix de vie de la personne âgée.** Identifiez les réseaux de soutien et les solutions qui conviennent spécifiquement à la personne âgée.
3. **Reconnaître le droit de prendre des décisions.** Les personnes âgées qui sont mentalement aptes ont le droit de prendre des décisions, même si ces choix sont considérés par les autres (y compris par vous) comme risqués ou imprudents. Comprenez que, souvent, avant qu'une personne ne demande ou n'accepte de l'aide, elle doit pouvoir vous faire confiance et avoir la certitude que vous lui apporterez bien l'aide promise.
4. **Obtenir le consentement ou l'autorisation.** Dans la plupart des situations, vous devez obtenir le consentement de la personne âgée avant d'agir.
5. **Respecter les droits à la confidentialité et à la vie privée.** Vous devez obtenir le consentement de la personne avant de partager ses informations confidentielles, ce qui comprend des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels.

Lignes directrices

6. Éviter l'âgisme. Évitez de formuler des hypothèses ou d'avoir des pensées discriminatoires fondées sur l'âge qui pourraient affecter votre jugement. Évitez les stéréotypes sur les personnes âgées et traitez chacune avec humanité et dans le respect de la dignité inhérente, indépendamment de son âge.

7. Reconnaître la valeur de l'indépendance et de l'autonomie. Si c'est ce qu'elles souhaitent, aidez les personnes âgées à identifier la manière la moins intrusive d'accéder à un service de soutien ou d'assistance.

8. Savoir que la maltraitance et la négligence peuvent arriver à tout le monde, n'importe où, n'importe quand. La maltraitance et la négligence envers les personnes âgées peuvent se produire dans une variété de circonstances.

9. Respecter les droits. La réaction appropriée à la maltraitance, à la négligence ou à un risque de maltraitance ou de négligence doit respecter les droits légaux de la personne âgée, tout en répondant à son besoin de soutien, d'assistance ou de protection de manière pratique.

10. S'informer. L'ignorance de la loi n'est pas une excuse pour l'inaction lorsque la sécurité d'une personne est en jeu. Si vous travaillez avec des personnes âgées, vous devez vous renseigner sur les mauvais traitements envers les aînés. Il est de votre responsabilité d'être au courant des ressources et des services appropriés qui sont disponibles dans votre communauté.

Soutenir les personnes âgées de la communauté LGBTQ en leur offrant un environnement inclusif et des services de soins appropriés afin de prévenir la maltraitance et la négligence.



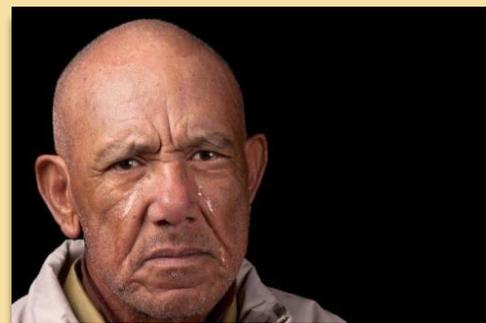
Si seulement mon médecin permettait à ma conjointe d'assister à mes rendez-vous



Que dois-je faire maintenant? Mon conjoint est décédé. Quels sont mes droits?



Je veux être moi-même!



Qui peut m'aider?

Le Docteur Samir Sinha a présenté lors de la dernière conférence du Plan d'action de l'Ontario pour les personnes âgées « 33 recommandations générales qui mettent l'accent sur les questions touchant le développement de communautés adaptées aux personnes âgées, le logement, les transports, l'âgisme, la maltraitance des personnes âgées ainsi que les besoins des populations spéciales comme les populations autochtones ou LGBTQ. »

(« Putting The Ontario's Seniors strategy in Practice, Here and Beyond... » Dr. Samir Sinha – juin 2014)

**Avez-vous des inquiétudes concernant un client
ou un membre de votre famille?**

Qui sont les membres de la communauté LGBTQ ?

Lesbienne

Une femme qui est émotionnellement, physiquement, spirituellement et sexuellement attirée par les autres femmes.

Homosexuel

Une personne qui est émotionnellement, physiquement, spirituellement et sexuellement attirée par les personnes du même genre.

Bisexuel

Une personne qui est émotionnellement, physiquement, spirituellement et sexuellement attirée par plus d'un genre de personne.

Transsexuel

Terme générique regroupant des personnes à identités sexuelles et expressions de l'identité sexuelle variées qui s'écartent des normes sociétales stéréotypées.

Queer (allosexuel)

Terme autrefois utilisé comme insulte que se sont réapproprié les membres de la communauté LGBTQ et qui, de nos jours, sert de symbole de fierté de la diversité sexuelle.

(Pour obtenir toutes les définitions, veuillez visiter www.rainbowhealthontario.com ou www.the519.org)



Pourquoi ne parlent-ils pas ?

Anna Maria et Dimitra vivent conjointement depuis deux ans. Anna Maria a eu des problèmes de santé qui touchent sa mémoire. Dimitra l'accompagne lorsqu'Anna Maria se rend chez le docteur.

Le fils adoptif d'Anna Maria, Guiseppe, n'aime pas Dimitra. Anna Maria est très nerveuse et ne veut rien oublier des renseignements que lui donne son médecin. Elle souhaite que Dimitra soit présente lors des examens médicaux. Le mois passé, Guiseppe a assisté aux examens et sa mère a signé une procuration relative aux soins personnels et à la gestion financière. Anna Maria n'a pas été jugée incapable de prendre des décisions, mais Guiseppe a commencé à prendre toutes les décisions relatives à son traitement et à ses finances. Hier, lors de l'examen médical d'Anna Maria, Guiseppe a dit au médecin qu'il possédait une procuration et que Dimitra n'avait aucun pouvoir décisionnel. En dépit de la demande d'Anna Maria, le personnel médical ne peut autoriser la présence de Dimitra dans la salle d'examen (pour des raisons de confidentialité).



Selon vous, que pourrait faire le docteur maintenant?

De nombreuses personnes âgées qui ont vécu des épisodes de maltraitance ressentent de la honte ou sont incapables d'exprimer la nature de la maltraitance, tandis que d'autres sont incapables de faire confiance au personnel des services réguliers auxquels elles ont accès. Les listes suivantes fournissent des exemples de **facteurs de risque** et **d'indicateurs**.

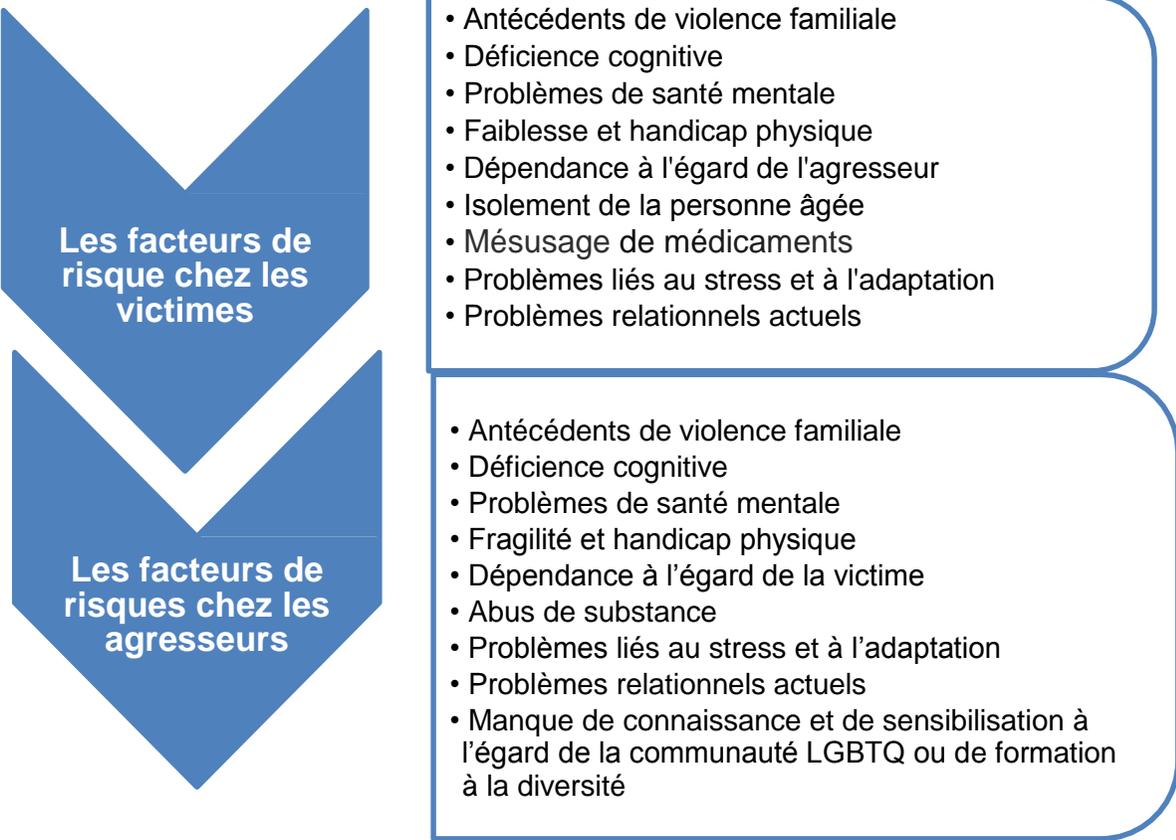
Comportement

- Repli sur soi-même
- Dépression
- Colère
- Trouble du sommeil
- Hyper sexualisation
- Agressivité



FACTEURS DE RISQUES

- **Psychologique** : signes de la dépression, peur, anxiété, repli sur soi-même ou changement de comportement envers certaines personnes, isolement forcé
- **Violence corporelle** : la peau montre des signes de déshydratation, de lacérations, de brûlures; des ecchymoses apparaissent dans des endroits inhabituels tels que la poitrine, l'abdomen, le visage, ou sur les extrémités du corps; fractures inexplicables souvent accompagnées par des histoires « d'accidents »
- **Abus sexuels** : maladies sexuellement transmissibles ou infections génitales inexplicables; attouchements délibérés et inappropriés; incapacité à consentir à des contacts sexuels de toute nature
- **Exploitation financière** : incapacité soudaine à payer les factures; des transactions financières se produisent en présence d'un parent, d'un soignant ou d'étranger qui reçoivent des sommes d'argent de la personne âgée; retrait d'argent inexplicé ou soudain; utilisation abusive d'une procuration
- **Négligence** : refus de prodiguer l'assistance médicale et les soins; refus de fournir de la nourriture ou des liquides; utilisation inadéquate ou inappropriée de médicaments
- **Abus systémique**: Ne pas reconnaître, fournir ou tenter de fournir des services adéquats ou appropriés, y compris des services adaptés à l'âge de la personne, à son sexe, à sa culture, à ses besoins ou à ses préférences



**Les facteurs de
risque chez les
victimes**

- Antécédents de violence familiale
- Déficience cognitive
- Problèmes de santé mentale
- Faiblesse et handicap physique
- Dépendance à l'égard de l'agresseur
- Isolement de la personne âgée
- Mésusage de médicaments
- Problèmes liés au stress et à l'adaptation
- Problèmes relationnels actuels

**Les facteurs de
risques chez les
agresseurs**

- Antécédents de violence familiale
- Déficience cognitive
- Problèmes de santé mentale
- Fragilité et handicap physique
- Dépendance à l'égard de la victime
- Abus de substance
- Problèmes liés au stress et à l'adaptation
- Problèmes relationnels actuels
- Manque de connaissance et de sensibilisation à l'égard de la communauté LGBTQ ou de formation à la diversité

LES FACTEURS DE RISQUES

Qu'est-ce que la maltraitance des personnes âgées ?

« UN ACTE UNIQUE OU RÉPÉTÉ, OU L'ABSENCE D'INTERVENTION APPROPRIÉE, SE PRODUISANT DANS LE CADRE D'UNE RELATION CENSÉE ÊTRE UNE RELATION DE CONFIANCE, QUI ENTRAÎNE DES BLESSURES OU LA DÉTRESSE MORALE DE LA PERSONNE ÂGÉE QUI EN EST VICTIME ».

L'AGRESSEUR PEUT ÊTRE UN CONJOINT, UN MEMBRE DE LA FAMILLE, UN AMI OU UN PRESTATAIRE DE SOINS RÉMUNÉRÉ.

(ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2004)

Profil d'une personne âgée victime de maltraitance

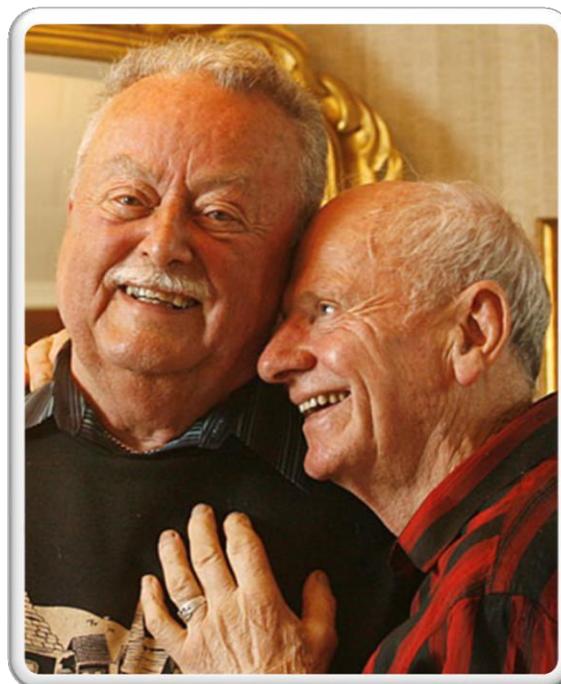
- VIT SEUL
- A BESOIN D'UNE ASSISTANCE PHYSIQUE/MÉCANIQUE
- SOUFFRE DE PROBLÈMES ÉMOTIONNELS
- EST SOCIALEMENT ISOLÉE
- SOUFFRE DE CERTAINES DÉPENDANCES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE
- A LA SANTÉ FRAGILE
- SOUFFRE D'UN PIÈTRE BIEN-ÊTRE SOCIAL

Que savons-nous à propos des personnes âgées LGBTQ ?

« DES ÉTUDES DÉMOGRAPHIQUES ONT DÉMONTRÉ QUE LES PERSONNES ÂGÉES NE TRAITENT PAS DIFFÉREMMENT LES HOMMES HOMOSEXUELS, LES LESBIENNES ET LES PERSONNES BISEXUELLES. »

« LES HOMMES HOMOSEXUELS ET LES LESBIENNES SONT VICTIMES D'ÂGISME DE LA PART DE JEUNES HOMOSEXUELS ET LESBIENNES. »

(RAINBOW HEALTH ONTARIO, [HTTP://WWW.HC-SC.GC.CA/HCS- SSS/PUBS/ACCES/2001-CERTAIN-EQUIT-ACCES/PART3-DOC1-ENG.PHP](http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/acces/2001-certain-equit-acces/part3-doc1-eng.php))



Qui est l'auteur probable de maltraitance?

- VOTRE CONJOINT
- LES PERSONNES DÉPENDANTES AUX DROGUES
- LES PERSONNES QUI SONT FINANCIÈREMENT DÉPENDANTES DES VICTIMES
- LES PERSONNES QUI SOUFFRENT DE PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET D'ALCOOLISME

Les obstacles systémiques que rencontrent les personnes âgées de la communauté LGBTQ

- INVISIBILITÉ PROFONDE – ON LES CROIT HÉTÉROSEXUELLES

- ELLES SONT CONFRONTÉES À DE VÉRITABLES RISQUES DE NÉGLIGENCE, À LA DISCRIMINATION ET AU MALAISE DU PERSONNEL SOIGNANT, DES AUTRES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES DES AUTRES RÉSIDENTS

- LEURS RELATIONS À LONG TERME SONT DÉVALUÉES – LES COUPLES EN RELATION À LONG TERME RISQUENT D'ÊTRE SÉPARÉS

- LA DÉFINITION DE LA « FAMILLE » EST FONDÉE PRESQUE EXCLUSIVEMENT SUR LA FILIATION BIOLOGIQUE

- LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS PERSONNELS PEUT ÊTRE PROBLÉMATIQUE ET DIFFICILE SI LA PERSONNE N'ASSUME PAS OUVERTEMENT SA SEXUALITÉ

(SANTÉ ARC-EN-CIEL ONTARIO)

Soutien social pour les personnes âgées de la communauté LGBTQ

- LES RÉSEAUX DE SOUTIEN QUI SONT OFFERTS AUX PERSONNES ÂGÉES DE LA COMMUNAUTÉ LGBTQ SONT MOINS NOMBREUX QUE SONT DONT DISPOSE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION DE PERSONNES ÂGÉES.

LES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ :

- SONT 2 X PLUS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CÉLIBATAIRES

- SONT 4 X PLUS SUSCEPTIBLES DE NE PAS AVOIR D'ENFANTS (QU'ELLES POURRAIENT CONTACTER EN CAS DE BESOIN)

- SONT 2 X PLUS SUSCEPTIBLES DE VIVRE SEULES

- DE NOMBREUSES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ ONT ÉTÉ REJETÉES PAR LEUR FAMILLE
- POUR UN HOMME HOMOSEXUEL OU BISEXUEL, LA PERTE D'UN CONJOINT, D'UN AMI OU D'UN RÉSEAU SOCIAL EST LE RÉSULTAT DE LA VIEILLESSE OU DE LA PANDÉMIE DU SIDA.

(SANTÉ ARC-EN-CIEL ONTARIO)



Comment peut-elle me faire cela ? Je suis en colère!

John et Martin sont conjoints depuis 8 ans et ont vécu ensemble pendant 6 ans. La famille de Martin n'a eu aucun contact avec lui depuis qu'il « est sorti du placard ». Lorsque Martin est mort subitement d'une crise cardiaque, sa famille a organisé ses funérailles (ne permettant pas à John de s'impliquer) et ils se sont débarrassés des biens de Martin qui étaient dans la maison qu'il partageait avec John. Bon nombre de ces articles leur appartenaient à tous les deux.

La sœur de Martin a contacté un agent immobilier pour mettre la maison en vente, car le nom de John n'apparaît pas sur le contrat d'achat de la maison. La sœur de Martin a menacé d'expulser John et, la dernière fois qu'elle est venue dans la maison, elle a éteint le chauffage, alors que la température extérieure était de -20 degrés. Au cours d'une dispute avec lui, après qu'il lui ait dit avoir besoin de 3 mois pour trouver un nouvel endroit où vivre, elle a aussi jeté au mur un souvenir qui était cher à John. Celui-ci n'a pas les ressources financières pour déménager et Martin n'a jamais fait de testament. John est en colère et très déprimé, il ne connaît pas ses droits légaux.



John se rend à votre bureau pour obtenir de l'aide. Comment pouvez-vous l'aider?

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Type de maltraitance : Affective, financière, négligence et physique

Indicateurs ou facteurs de risque :

Pour la victime: Colère, dépression, isolement et dépendance envers l'agresseur

Pour l'agresseur: Problèmes liés au stress et à l'adaptation, problèmes relationnels actuels et passés

Questions d'évaluation :

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?

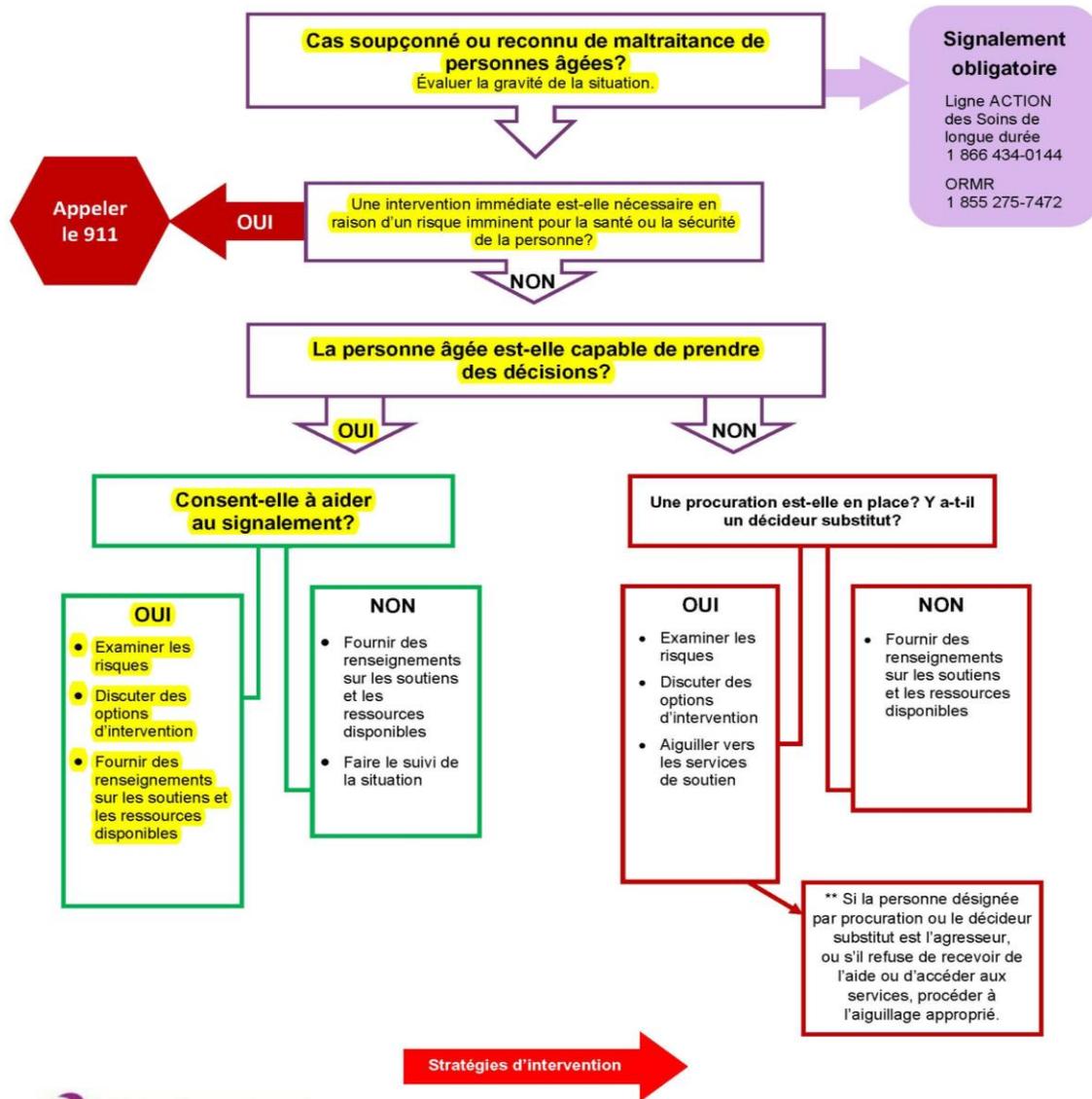
SUPPORTING

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir John.



Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ



SOUTENIR JOHN

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir John.



Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ

Questions d'évaluation

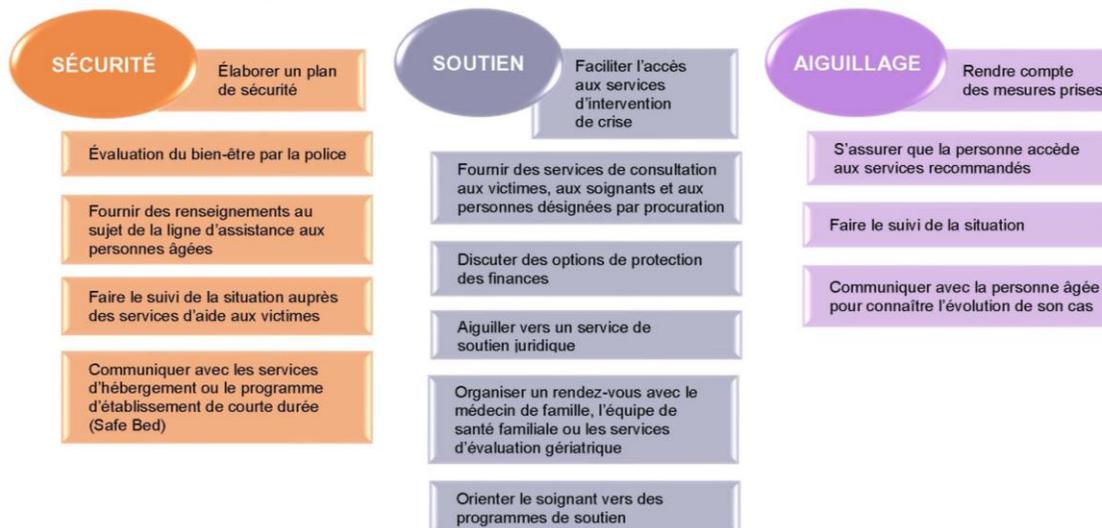
- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Ressources et soutiens communautaires

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226
SOS Femmes	1-866-863-9511
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)	310-2222 (CCAC)
Service d'aiguillage du Barreau	1-855-947-5255
Ligne d'aide en santé mentale	1-866-531-2600
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
Pride Network de l'Ontario	info@prideatwork.ca
Santé arc-en-ciel Ontario	416-324-4100
Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Fonds Égale Canada pour les Droits de la personne	1-888-204-7777
Talk4Healing	1-855-554-4325
Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide aux victimes	1-888-579-2888

Pour d'autres ressources, visitez : www.elderabuseontario.com

STRATÉGIES D'INTERVENTION



La maltraitance peut être un sujet difficile à aborder avec un ami, un membre de la famille ou une personne âgée. Lorsque vous aidez une personne âgée victime de maltraitance, il est important de procéder à une évaluation approfondie, afin de détecter et d'identifier la maltraitance, et d'intervenir.

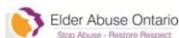
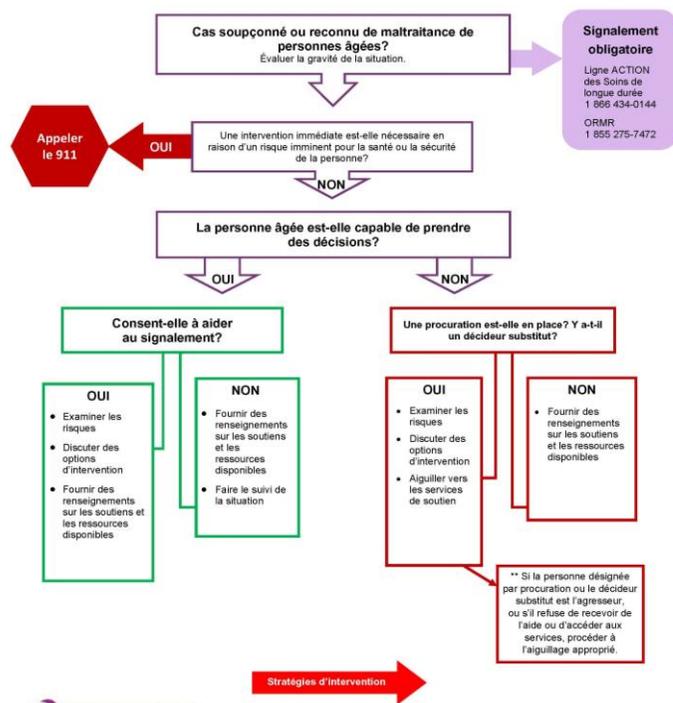
Questions d'évaluation

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Arbre des décisions

Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ



Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ

Questions d'évaluation

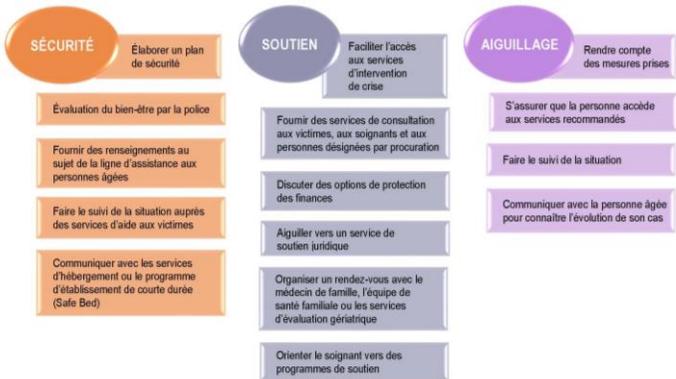
- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative: Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Ressources et soutiens communautaires

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226
SOS Femmes	1-866-863-9511
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)	310-2222 (CCAC)
Service d'aiguillage du Barreau	1-855-947-5255
Ligne d'aide en santé mentale	1-866-531-2600
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
Pride Network de l'Ontario	info@prideatwork.ca
Santé arc-en-ciel Ontario	416-324-4100
Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Fonds Égalité Canada pour les Droits de la personne	1-888-204-7777
Talk4Healing	1-855-554-4325
Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide aux victimes	1-888-579-2888

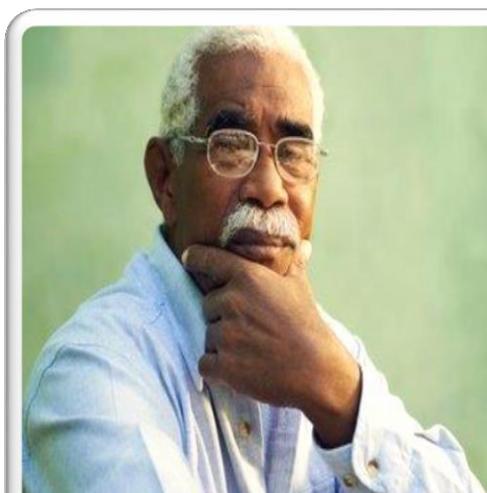
Pour d'autres ressources, visitez : www.elderabuseontario.com

STRATÉGIES D'INTERVENTION



MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES ONTARIO
Tel: [416-916-6728](tel:416-916-6728) www.elderabuseontario.com admin@elderabuseontario.com

Je ne veux pas que mon neveu ait des problèmes!



Que devrait faire le physiothérapeute de Sacha?

Sacha a 76 ans, il est un travailleur de l'acier à la retraite et possède sa propre maison. Sacha était très proche de son frère Louis, qui est mort il y a un an. Louis a demandé à Sacha de prendre soin de Pierre, son fils de 34 ans. Lorsque Pierre a perdu son emploi et qu'il avait besoin d'un endroit où vivre, Sacha lui a offert une chambre jusqu'à ce qu'il puisse se trouver un emploi. Huit mois plus tard, Pierre n'a toujours pas trouvé de travail. Il y a 6 mois, Sacha a dû subir une chirurgie mineure. Il a reçu une prescription d'oxycodone qu'il devait prendre seulement lorsqu'il avait des douleurs. Ce matin, quand Sacha est allé prendre une pilule pour l'aider à soulager sa douleur, il a noté qu'il n'y avait plus de pilules. C'est la troisième fois que cela arrive. Lorsque Sacha en a parlé à Pierre, celui-ci lui a dit qu'il avait « emprunté » les pilules pour l'aider à soulager ses maux de dos. Une nuit que Sacha était descendu à la cuisine pour se prendre un verre d'eau, il a vu Pierre dans la cour remettre les médicaments à un homme en échange d'argent. Le physiothérapeute de Sacha le visitera bientôt et Sacha sait que les exercices seront très douloureux, mais il ne veut pas que Pierre ait d'ennuis, surtout avec la police. Le physiothérapeute de Sacha est arrivé à son domicile et remarque que Sacha est replié sur lui-même et qu'il grimace de douleur.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Type de maltraitance : Négligence, financière et physique

Indicateurs ou facteurs de risque

Pour la victime : Repli sur soi-même, faiblesse physique, isolement et dépendance envers l'agresseur

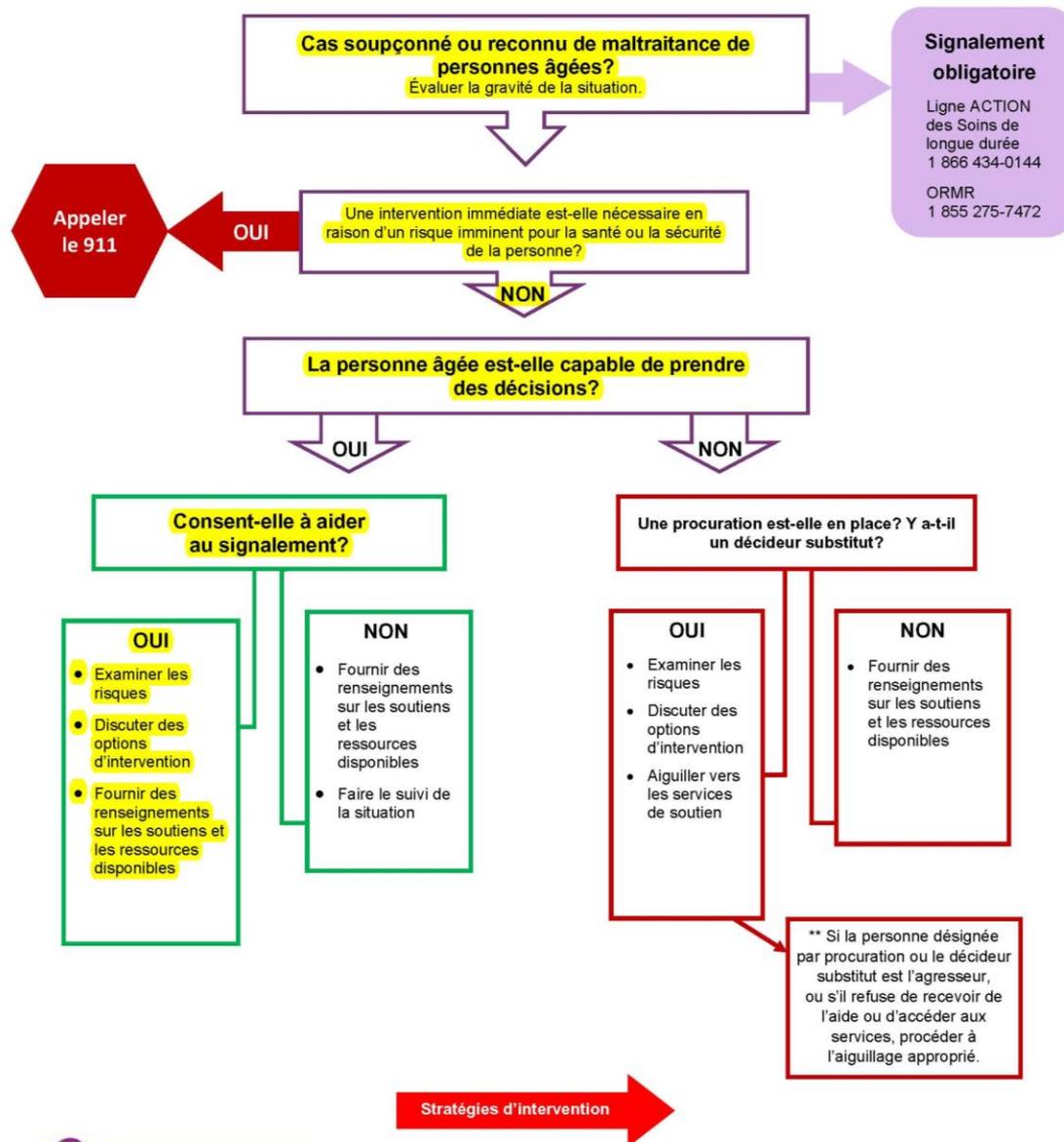
Pour l'agresseur : Problèmes liés au stress et à l'adaptation, abus de substances, dépendance envers la victime

Questions d'évaluation :

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

SOUTENIR SACHA

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Sacha.



SOUTENIR SACHA

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Sacha.



Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ

Questions d'évaluation

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Ressources et soutiens communautaires

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226
SOS Femmes	1-866-863-9511
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)	310-2222 (CCAC)
Service d'aiguillage du Barreau	1-855-947-5255
Ligne d'aide en santé mentale	1-866-531-2600
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
Pride Network de l'Ontario	info@prideatwork.ca
Santé arc-en-ciel Ontario	416-324-4100
Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Fonds Égale Canada pour les Droits de la personne	1-888-204-7777
Talk4Healing	1-855-554-4325
Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide aux victimes	1-888-579-2888

Pour d'autres ressources, visitez : www.elderabuseontario.com

STRATÉGIES D'INTERVENTION

SÉCURITÉ

Élaborer un plan de sécurité

Évaluation du bien-être par la police

Fournir des renseignements au sujet de la ligne d'assistance aux personnes âgées

Faire le suivi de la situation auprès des services d'aide aux victimes

Communiquer avec les services d'hébergement ou le programme d'établissement de courte durée (Safe Bed)

SOUTIEN

Faciliter l'accès aux services d'intervention de crise

Fournir des services de consultation aux victimes, aux soignants et aux personnes désignées par procuration

Discuter des options de protection des finances

Aiguiller vers un service de soutien juridique

Organiser un rendez-vous avec le médecin de famille, l'équipe de santé familiale ou les services d'évaluation gériatrique

Orienter le soignant vers des programmes de soutien

AIGUILLAGE

Rendre compte des mesures prises

S'assurer que la personne accède aux services recommandés

Faire le suivi de la situation

Communiquer avec la personne âgée pour connaître l'évolution de son cas

MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES ONTARIO

Tel : [416-916-6728](tel:416-916-6728)

www.elderabuseontario.com

admin@elderabuseontario.com

Aider les personnes âgées de la communauté LGBTQ

- IDENTIFIER LES TRAUMATISMES PASSÉS (INSTITUTIONNALISATION, REJET).
- IDENTIFIER LES STÉRÉOTYPES NÉGATIFS LIÉS À L'ORIENTATION OU À L'IDENTITÉ SEXUELLES DE LA PERSONNE.
- CRÉER UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE POUR LES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ, EN PARTICULIER LORSQU'ELLES SONT EN MINORITÉ DANS UN GROUPE. CRÉER DES ALLIANCES ET UNE POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT.
- ORGANISER DES CONSULTATIONS OU AIGILLER LES PERSONNES ÂGÉES VERS DES SOURCES DE SOINS SPÉCIALISÉS.
- NE PAS FAIRE DE SUPPOSITIONS, DEMANDER DES CLARIFICATIONS (COMPÉTENCES NÉCESSAIRES EN MATIÈRE DE CONSULTATION AVEC LA POPULATION LGBTQ).
- ESSAYER D'UTILISER LE LANGAGE DONT SE SERT LA PERSONNE ÂGÉE POUR DÉCRIRE SON IDENTITÉ OU SON ORIENTATION SEXUELLES.
- GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ. TOUJOURS DEMANDER LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE ÂGÉE AVANT DE DÉVOILER SON ORIENTATION OU SON IDENTITÉ SEXUELLES.
- SOUTENIR LA PERSONNE ÂGÉE MÊME SI ELLE N'ASSUME PAS ENCORE SON ORIENTATION OU SON IDENTITÉ SEXUELLES. ELLE CHOISIRA ELLE-MÊME, LORSQU'ELLE SE SENTIRA EN CONFIANCE, LE MOMENT OPPORTUN POUR DÉVOILER SON IDENTITÉ.
- SOUTENIR LA PERSONNE ÂGÉE ET TOUTES LES PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LA PRESTATION DE SOINS. DE NOMBREUSES ÉTUDES DÉMONTRENT QUE LES CONJOINTS ET AMIS SONT PLUS APTES À PRODIGUER LES SOINS QUE LES MEMBRES DE LA FAMILLE.
- DEMANDER À LA PERSONNE ÂGÉE QUEL PRONOM ELLE PRÉFÈRE QU'ON UTILISE POUR PARLER D'ELLE.
- NE PAS ASSIGNER DE GROUPE OU DE CHAMBRE EN VOUS BASANT SUR LE GENRE, SAUF SI VOUS PRÉCISEZ QUE LES PERSONNES TRANSSEXUELLES SONT INCLUSES.
(GUIDE SUR LES SERVICES AUX PERSONNES LGBTQ DE SANTÉ ARC-EN-CIEL ONTARIO)

Où puis-je signaler la maltraitance des personnes âgées qui a lieu dans ma communauté ?

Signaler à la communauté:

Protection des renseignements personnels sur la santé (Loi de 2004 sur la), L.O. 2004, chap. 3, annexe A

40.(1) UN DÉPOSITAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA SANTÉ PEUT DIVULGUER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ CONCERNANT UN PARTICULIER S'IL A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE CELA EST NÉCESSAIRE POUR ÉLIMINER OU RÉDUIRE UN RISQUE CONSIDÉRABLE DE BLESSURE GRAVE MENAÇANT UNE PERSONNE OU UN GROUPE DE PERSONNES.

UN DÉPOSITAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA SANTÉ PEUT DIVULGUER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ CONCERNANT UN PARTICULIER :

A) POUR DÉTERMINER, ÉVALUER OU CONFIRMER LA CAPACITÉ DE QUELQU'UN EN APPLICATION DE LA *LOI DE 1996 SUR LE CONSENTEMENT AUX SOINS DE SANTÉ*, DE LA *LOI DE 1992 SUR LA PRISE DE DÉCISIONS AU NOM D'AUTRUI* OU DE LA PRÉSENTE LOI...

Où puis-je signaler la maltraitance d'une personne âgée qui se produit dans une maison de retraite ou dans une maison de soin de longue durée ?

LOI SUR LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE:

- ARTICLE 24 : LA LOI STIPULE QUE QUICONQUE QUI OBSERVE OU SOUPÇONNE QUE LA MALTRAITEMENT S'EST PRODUITE OU PEUT SE PRODUIRE DANS UN FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE DOIT IMMÉDIATEMENT EN FAIRE LE RAPPORT AU MINISTÈRE ONTARIEN DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE.

LOI SUR LES MAISONS DE RETRAITE :

- ARTICLE 75 (1) - LA LOI STIPULE QUE QUICONQUE QUI OBSERVE OU SOUPÇONNE QUE LA MALTRAITEMENT S'EST PRODUITE OU PEUT SE PRODUIRE DANS UN FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE DOIT IMMÉDIATEMENT EN FAIRE LE RAPPORT À L'OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE (ORMR) AU 1-800-361-7254.

Je ne comprends pas la loi.

Où puis-je dénoncer la maltraitance d'une personne âgée ?

Impacts sur les personnes âgées qui ont survécu à la maltraitance

- Traumatisme psychosocial
 - Plusieurs de ces personnes ont souffert de dépression
- Perturbations du sommeil
 - La prise de médicaments pour aider à dormir est souvent nécessaire
- Augmentation de l'anxiété
 - Elles verrouillent constamment leurs portes et vivent dans la peur
- Crises de larmes, symptômes d'isolement, réflexe de peur, agitation, incontinence, confusion (souvent masquée par la démence)

Facteurs de risques accrus pour les personnes âgées LGBTQ

- UN GROUPE DE CONSULTATION RAPPORTE QUE LES BESOINS LES PLUS URGENTS DES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ EN MATIÈRE DE SERVICES DE SANTÉ ET À LA PERSONNE SONT LIÉS À **L'ISOLEMENT**. L'ISOLEMENT EST UN FACTEUR DE RISQUE POUR LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES. LES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ SONT PLUS SUSCEPTIBLES DE VIVRE SEULES QUE LES PERSONNES HÉTÉROSEXUELLES (FRAZER, 2009).
- DE NOMBREUSES PERSONNES ÂGÉES LGBTQ SONT À RISQUES D'ÊTRE VICTIMES DE MALTRAITANCE, DE NÉGLIGENCE ET DE DIVERSES FORMES D'EXPLOITATION EN RAISON DE **LEUR ISOLEMENT ET DE LA PEUR DE LA DISCRIMINATION** QU'ELLES RENCONTRENT PARFOIS DANS LES ÉTABLISSEMENTS TRADITIONNELS. (NATIONAL ACADEMY ON AN AGING SOCIETY/GSA & SAGE, 2011)
- LA VICTIMISATION EN RAISON DE L'ORIENTATION SEXUELLE PEUT CONDUIRE À L'HOMOPHOBIE INTERNALISÉE QUI SE MANIFESTE PAR LA CULPABILITÉ OU LA HONTE. LES VICTIMES PEUVENT VENIR À CROIRE QU'ELLES NE SONT PAS DES PERSONNES DIGNES DE RESPECT ET QU'ELLES MÉRITENT DE VIVRE SEULES, DANS DE MAUVAISES CONDITIONS DE VIE ET DE SANTÉ. ELLES PEUVENT NE PAS VOULOIR SOLLICITER OU ACCEPTER D'AIDE ET SONT À RISQUE DE NÉGLIGER LEUR PROPRE PERSONNE (D'AUGELLI & GROSSMAN 2001, COOK-DANIELS, 1998)

HISTORIQUE DE LA DISCRIMINATION ENVERS LA COMMUNAUTÉ LGBTQ

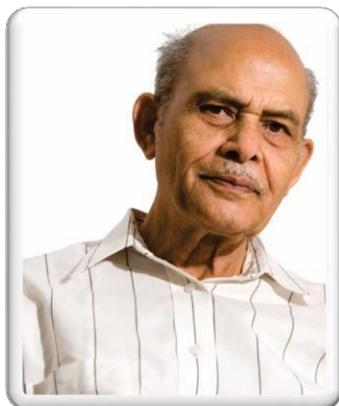
- EN 1969, LES RAPPORTS SEXUELS CONSENSUELS ENTRE LES ADULTES DE MÊMES SEXES SONT RETIRÉS DU CODE CRIMINEL DU Canada.
- EN 1973, L'HOMOSEXUALITÉ N'EST PLUS CONSIDÉRÉE COMME ÉTANT UNE MALADIE MENTALE.
- EN 1974, LES HOMOSEXUELS ET LES LESBIENNES SONT AUTORISÉS À IMMIGRER AU CANADA.
- DE 1977 À 1998, LES TERRITOIRES ET LES PROVINCES INTERDISENT LA DISCRIMINATION BASÉE SUR L'ORIENTATION SEXUELLE (L'ONTARIO, EN 1986).
- EN 2003, L'ONTARIO LÉGALISE LE MARIAGE ENTRE PERSONNES DE MÊME SEXE.
- EN 2005, LE CANADA OUVRE SES PORTES AU MARIAGE ET À L'IMMIGRATION DES LGBTQ.

Discriminations passées qui peuvent avoir conduit à un traumatisme

DANS UNE ENQUÊTE MENÉE AUPRÈS DE 3500 PERSONNES LGBTQ ÂGÉES DE PLUS DE 54 ANS, 8,3 % DES PERSONNES ÂGÉES ONT DÉCLARÉ AVOIR ÉTÉ MALTRAITÉS OU NÉGLIGÉS PAR UN PRESTATAIRE DE SOIN EN RAISON DE L'HOMOPHOBIE DE CELUI-CI, ET 8,9 % ONT ÉTÉ VICTIMES DE CHANTAGE OU D'EXPLOITATION FINANCIÈRE. (FRAZER, 2009)

LES DONNÉES INITIALES RAPPORTÉES PAR MAP DÉMONTRENT QU'UNE MOYENNE DE 42 % DES PERSONNES TRANSGENRES ONT SUBI UNE FORME DE VIOLENCE PHYSIQUE OU DE MALTRAITANCE. EN OUTRE, UNE MOYENNE DE 80 % DES PERSONNES TRANSGENRES ONT ÉTÉ VICTIMES DE VIOLENCE VERBALE OU DE HARCÈLEMENT (MAP, 2009).

J'ai besoin d'aide, mais cela me gêne d'en demander!



Pritam s'est brisé la hanche et a été hospitalisé pendant les quatre derniers mois. Aux fins de réhabilitation, il a été transféré dans une maison de soins de longue durée. Un incident est survenu lors d'une visite de son conjoint, Raj, avec qui il vit depuis 15 ans. Raj s'est penché pour embrasser Pritam lorsqu'une infirmière se promenait afin de distribuer des médicaments. L'infirmière est brusquement repartie et quand Raj a quitté la chambre, elle chuchotait et riait avec une autre collègue. Le transport de Pritam nécessite deux personnes et, pendant les trois dernières semaines, l'infirmière a refusé de fournir de l'aide au préposé. L'infirmière a fait des remarques désobligeantes concernant les couples homosexuels et a suggéré que Pritam s'était probablement cassé la hanche à cause de son « style de vie gay ». Pritam est irritable ces jours-ci, on le laisse souvent dans des culottes d'incontinence sales et il ne peut pas dormir parce qu'il ne se sent pas à l'aise dans cette maison. Il veut rentrer chez lui.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Type de maltraitance : Négligence, systémique et psychologique

Indicateurs ou facteurs de risque

Pour la victime : Repli sur soi-même, troubles du sommeil, faiblesse physique, isolement et dépendance envers l'agresseur

Pour l'agresseur : Problèmes liés au stress et à l'adaptation, manque de formation et de sensibilisation à la *Loi sur les foyers de soins de longues durées* et à la CODP.

Questions d'évaluation :

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

SOUTENIR PRITAM

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Pritam.



Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ

Questions d'évaluation

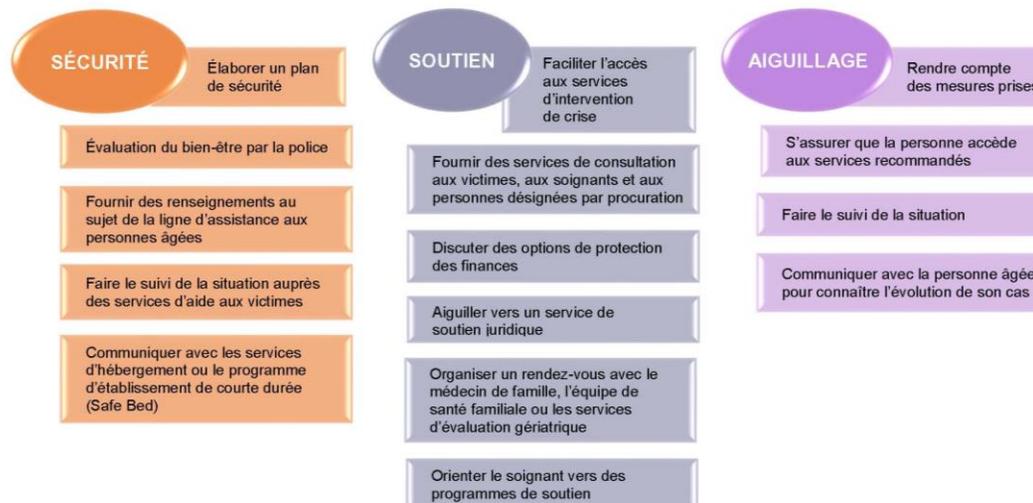
- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne voulez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Ressources et soutiens communautaires

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226
SOS Femmes	1-866-863-9511
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)	310-2222 (CCAC)
Service d'aiguillage du Barreau	1-855-947-5255
Ligne d'aide en santé mentale	1-866-531-2600
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
Pride Network de l'Ontario	info@prideatwork.ca
Santé arc-en-ciel Ontario	416-324-4100
Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Fonds Égale Canada pour les Droits de la personne	1-888-204-7777
Talk4Healing	1-855-554-4325
Office de règlementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide aux victimes	1-888-579-2888

Pour d'autres ressources, visitez : www.elderabuseontario.com

STRATÉGIES D'INTERVENTION





Liz est une femme transsexuelle âgée de 72 ans qui vit seule et qui a des difficultés à gérer ses activités quotidiennes. Elle a été évaluée par un gestionnaire de cas du CASC afin de déterminer si elle est admissible aux soins de longue durée et elle a été placée dans une chambre qu'elle partageait avec une femme. Liz possède une anatomie masculine, mais elle s'identifie comme étant une femme. Le personnel de soin ne lui a pas demandé de s'identifier, même s'il l'encourage à porter des vêtements féminins et à prendre ses médicaments hormonaux. La femme avec qui elle partage sa chambre a demandé d'être placée dans une autre chambre, avec une « vraie femme ». Le personnel de soin est emphatique envers la colocataire de Liz. Liz a fait un petit ACV et un évaluateur de la capacité l'a jugée incapable de gérer ses biens et de prendre des décisions liées à ses soins personnels. Larry, le fils de Liz a été contacté par le Bureau du Tuteur et curateur public et a été nommé comme mandataire spécial de Liz, même s'ils n'ont pas eu de contact avec elle depuis plus de 30 ans. Larry a fait arrêter le traitement hormonal de Liz et a demandé à ce qu'elle porte des vêtements d'homme et qu'elle se fasse couper les cheveux. Liz est extrêmement déprimée et elle s'est repliée sur elle-même. Elle ne sort plus de sa chambre et devient anxieuse quand quelqu'un y entre. Le travailleur social de la maison de soins de longue durée est venu visiter Liz.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Type de maltraitance : Négligence, systémique, physique et psychologique

Indicateurs ou facteurs de risque

Pour la victime : Repli sur soi-même, anxiété et dépression, trouble cognitif, isolement, dépendance envers l'agresseur et violation des droits de la personne en vertu de la CODP.

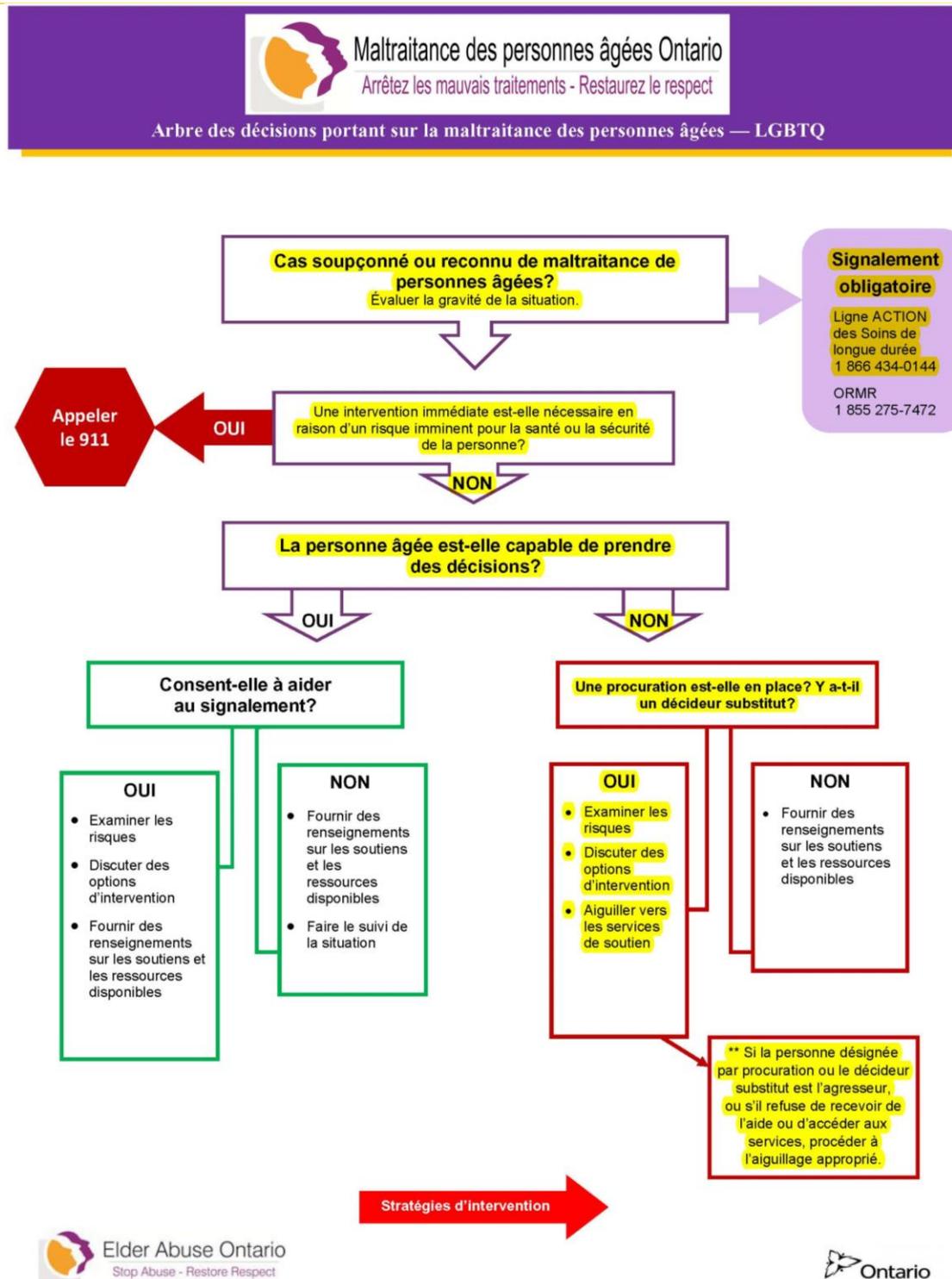
Pour l'agresseur : Problèmes liés au stress et à l'adaptation, manque de formation et de sensibilisation à la *Loi sur les foyers de soins de longues durées* et à la CODP.

Questions d'évaluation :

- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez partager avec moi?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?

SOUTENIR LIZ

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Liz.



SOUTENIR LIZ

L'exemple ci-dessous illustre la façon dont un fournisseur de services peut utiliser l'arbre décisionnel pour soutenir Liz.



Maltraitance des personnes âgées Ontario
Arrêtez les mauvais traitements - Restaurez le respect

Arbre des décisions portant sur la maltraitance des personnes âgées — LGBTQ

Questions d'évaluation

- Vos amis ou votre famille sont-ils au courant de votre orientation sexuelle? Dans la négative : Avez-vous peur qu'ils l'apprennent? Qui pourrait les en informer?
- Avez-vous peur, ou avez-vous déjà eu peur de demander de l'aide auprès d'un organisme « connu »?
- Comprenez-vous ce qu'est une procuration? Avez-vous signé une procuration?
- Êtes-vous à l'aise à l'idée de suivre un traitement auprès de quelque organisme que ce soit?
- Si la personne assume ouvertement son homosexualité — Vous sentez-vous en sécurité? Avec qui vous sentez-vous en sécurité?
- Vivez-vous seul(e)?
- Vous sentez-vous en sécurité? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez me dire à ce sujet?
- Un incident récent vous préoccupe-t-il? Expliquez-moi de quoi il s'agit.
- Une personne vous a-t-elle forcé(e) à faire des choses que vous ne vouliez pas faire?
- Prenez-vous des décisions de manière indépendante ou une autre personne prend-elle en votre nom des décisions concernant votre vie, par exemple au sujet de la manière ou de l'endroit où vous vivez?

Ressources et soutiens communautaires

Société Alzheimer de l'Ontario	1-800-879-4226
SOS Femmes	1-866-863-9511
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)	310-2222 (CCAC)
Service d'aiguillage du Barreau	1-855-947-5255
Ligne d'aide en santé mentale	1-866-531-2600
Bureau du Tuteur et curateur public	1-800-366-0335
Police provinciale de l'Ontario	1-888-310-1122
Pride Network de l'Ontario	info@prideatwork.ca
Santé arc-en-ciel Ontario	416-324-4100
Ligne d'assistance aux personnes âgées	1-866-299-1011
Fonds Égale Canada pour les Droits de la personne	1-888-204-7777
Talk4Healing	1-855-554-4325
Office de réglementation des maisons de retraite	1-855-275-7472
Ligne d'aide aux victimes	1-888-579-2888

Pour d'autres ressources, visitez : www.elderabuseontario.com

STRATÉGIES D'INTERVENTION

SÉCURITÉ

Élaborer un plan de sécurité

Évaluation du bien-être par la police

Fournir des renseignements au sujet de la ligne d'assistance aux personnes âgées

Faire le suivi de la situation auprès des services d'aide aux victimes

Communiquer avec les services d'hébergement ou le programme d'établissement de courte durée (Safe Bed)

SOUTIEN

Faciliter l'accès aux services d'intervention de crise

Fournir des services de consultation aux victimes, aux soignants et aux personnes désignées par procuration

Discuter des options de protection des finances

Aiguiller vers un service de soutien juridique

Organiser un rendez-vous avec le médecin de famille, l'équipe de santé familiale ou les services d'évaluation gériatrique

Orienter le soignant vers des programmes de soutien

AIGUILLAGE

Rendre compte des mesures prises

S'assurer que la personne accède aux services recommandés

Faire le suivi de la situation

Communiquer avec la personne âgée pour connaître l'évolution de son cas

MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES ONTARIO

Tel : [416-916-6728](tel:416-916-6728)

www.elderabuseontario.com

admin@elderabuseontario.com



« À quoi devraient porter attention ma famille et mes amis » ?

Les amis et la famille peuvent aider à assurer la sécurité des personnes âgées de plusieurs façons. L'une d'elles est de demeurer vigilants à l'égard des signes de maltraitance.

Si une personne que je connais devient victime de maltraitance

- ALLEZ DANS UN ENDROIT SÉCURITAIRE
- APPELEZ LE 9-1-1
- COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE CENTRE LOCAL D'AIDE
- CONSULTEZ UN MÉDECIN — IL EST IMPORTANT DE CONSULTER EN RAISON DU RISQUE ÉLEVÉ DE BLESSURES QUI PEUT SURVENIR PENDANT L'ÉVÉNEMENT EN RAISON DU PROCESSUS DE VIEILLISSEMENT

N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul(e) et que la maltraitance n'est pas de votre faute

Que puis-je faire pour soutenir un membre de ma famille ou une personne âgée qui est victime de maltraitance ?

- SI UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE EST PRIS EN CHARGE À LA MAISON PAR DES PRESTATAIRES DE SOINS REMUNÉRÉS OU DANS UN ÉTABLISSEMENT, VOUS DEVEZ RESTER IMPLIQUÉ(E) ET ATTENTIF(VE) AFIN DE VOUS ASSURER QU'IL REÇOIT DES SOINS DE QUALITÉ ET QU'IL N'Y A AUCUN SIGNE DE MALTRAITANCE.
- SURVEILLEZ LES CHANGEMENTS D'HUMEUR OU D'APPARENCE DE LA PERSONNE ÂGÉE.
- SI CETTE PERSONNE EST AUX PRISES AVEC UNE DÉFICIENCE COGNITIVE, VOUS DEVEZ ÊTRE PARTICULIÈREMENT VIGILANT(E) À L'ÉGARD DES SIGNES DE MALTRAITANCE.
- INFORMEZ LES PERSONNES AGÉES DES SERVICES DE CONSULTATION ET DE SOUTIEN QUI LEUR SONT OFFERTS ET QUI POURRONT LES AIDER À FAIRE FACE À LEUR SITUATION.
- SI VOUS PENSEZ QU'UNE PERSONNE AGÉE PEUT ÊTRE VICTIME DE MALTRAITANCE, VEUILLEZ DISCUTER DE VOS PRÉOCCUPATIONS AVEC CETTE PERSONNE AFIN DE L'ENCOURAGER À SE CONFIER À VOUS MAINTENANT OU DANS LE FUTUR. RASSUREZ LA PERSONNE AGÉE EN LUI DISANT QUE VOUS ÊTES LÀ POUR L'ÉCOUTER ET POUR L'AIDER DE QUELQUE MANIÈRE POSSIBLE.

Il existe de nombreux types de maltraitance. Il est judicieux de s'y familiariser afin de pouvoir se protéger et de protéger sa famille et ses amis.



« La violence corporelle consiste en tout contact physique qui cause ou non des blessures à la personne âgée. Lorsque mon neveu m'a frappée, il s'agissait de **VIOLENCE CORPORELLE**. Je sais que je peux chercher de l'aide et en obtenir. »

« La maltraitance affective ou psychologique, c'est quand quelqu'un dit ou fait quelque chose qui provoque l'angoisse ou la peur. Quand ma fille a menacé de partir et de ne plus jamais me rendre visite, c'était de la **MALTRAITANCE AFFECTIVE!** »



« L'abus sexuel consiste en tout contact sexuel non désiré que vous n'acceptez pas ou que vous êtes incapable d'accepter. Quand mon ami m'a forcée à regarder du matériel pornographique que je ne voulais pas voir, c'était un **ABUS SEXUEL**. »

« La négligence, c'est quand mes besoins ne sont pas respectés. Parfois, elle est intentionnelle, parfois elle ne l'est pas. Quand mon infirmière à l'hôpital ne m'a pas donné le bon médicament pendant plusieurs jours, c'était de la **NÉGLIGENCE** ».



Il existe de nombreux signes et symptômes de la maltraitance et vous pourrez obtenir de plus amples renseignements en consultant notre site Internet à l'adresse suivante :

www.elderabuseontario.com



Si j'ai davantage de questions ou si je souhaite recevoir davantage d'information, à qui dois-je m'adresser?



De nombreux conseils concernant votre sécurité sont disponibles à cette adresse:
www.elderabuseontario.com

Accédez à la **ligne d'assistance aux personnes âgées**

disponible en 150 langues, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,

1 866 299-1011

Ressources utiles

Vous pouvez trouver un bureau d'aide juridique dans votre région en visitant
www.legalaid.on.ca
ou en appelant Aide juridique Ontario au 1 800 668-8258

Commission du consentement et de la capacité
www.ccboard.on.ca
1 866 777-7391

Ligne de soutien Fem'aide
www.femaide.ca
1 877 336 2433

L'Office de réglementation des maisons de retraite
www.rhra.ca
1-855-275-747

Ligne ACTION des Soins de longue durée

<https://www.ontario.ca/fr/page/processus-de-plainte-contre-un-foyer-de-soins-de-longue-duree>

1 866 434-0144

Talk4Healing

1 855 554-4325

Ontario Pride Network

info@prideatwork.ca

Santé arc-en-ciel

Ontario

416 324-4100

La ligne

d'assistance aux

personnes âgées

1 866 299-1011

Egale Human Rights Trust

1 888 204-7777

Le Bureau du Tuteur et curateur public

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/>

1 800 366-0335

Services à la famille - Ontario

www.familyserviceontario.org

416 231-6003