



Mallette prévention des maltraitances

Evaluation des situations de maltraitance, possibilités d'actions

1° Avant propos

2° Identifier les maltraitances

3° Evaluer les maltraitances

4° Possibilités d'actions

1) Avant propos

Une situation de maltraitance est une situation douloureuse, chargée d'émotion qui peut créer des attitudes paralysantes, des scrupules déontologiques voire des réflexes de défense chez les aidants comme chez les professionnels. Autant de résistance à la reconnaissance des mauvais traitements infligés.

L'immense majorité des individus qui abritent ou prennent soin d'une personne âgée, le font avec dévouement, générosité et professionnalisme. Si les auteurs de maltraitance ne sont qu'une minorité, certains comportements, certains indices permettent d'envisager un risque de maltraitance chez une personne âgée ou un adulte handicapé.

La maltraitance est une notion difficile à cerner et parfois même à détecter du fait des nombreuses formes qu'elle peut revêtir et de la vulnérabilité des personnes qui la subissent.

Il faut être conscient que chaque situation est différente, unique et qu'une approche de la maltraitance ne peut se faire qu'au travers d'une évaluation globale de la situation.

Cependant, l'évaluation des risques de maltraitance n'est pas une pratique anodine. Elle nécessite de trouver une juste position en évitant, à la fois une attitude permanente de suspicion ou, au contraire, une difficulté à voir et à nommer ce qui conduit à une situation particulière. Mais, pour évaluer les risques de maltraitements, il faut tout d'abord se mettre en situation de les identifier.

2) Identification des formes de maltraitance

La maltraitance est un ensemble de comportements ou d'attitudes qui compromettent le bien-être d'une personne. Dans la grande majorité des cas, les situations associent plusieurs types de maltraitements.

Selon la classification internationale on distingue :

Maltraitements physiques : coups, gifles, mauvaises manipulations, contention abusive, atteintes sexuelles ...

Maltraitements psychologiques : dévalorisation, insultes, menaces, culpabilisation, humiliation, harcèlement...

Maltraitements financiers : vols, procuration abusive, privation de ressources...

Maltraitements médicaux : excès ou privation de médicaments, privation des soins, d'examen, contention abusive, mauvaises manipulations...

Maltraitements civiques : limitation des contacts avec l'extérieur, manipulation du vote, tutelle abusive...

Négligences passives (sans intention de nuire) : non satisfaction des besoins premiers ou défaut de mise à disposition des ressources disponibles. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, par manque de formation, par épuisement, sans le vouloir et le savoir.

Négligences actives (avec intention de nuire) : refus délibéré de répondre aux besoins. Elles sont de même type que les négligences passives : abandon, oubli des besoins fondamentaux, mise en danger...

Plus d'informations : module 1 « différentes formes de maltraitements »

3 Evaluation des maltraitements

L'évaluation consiste à repérer, définir et apprécier les situations à risques en milieu familial et en institution. Pour évaluer, il est important de bien analyser chaque situation, c'est la fréquence de répétition des actes et la gravité des faits qui doivent guider.

Définition de l'évaluation

L'évaluation est une démarche qui vise à mesurer, quantifier et caractériser une situation, une entité de nature complexe et donc, à priori difficilement mesurable. Selon l'objet ciblé, la démarche d'évaluation peut faire appel à des méthodes ou outils très variés (*grilles et questionnaires – voir module 1 personnes et situations à risques-*) en fonction de leurs présupposés théoriques, de leurs buts et de leurs techniques. Sachant que la multiplicité des causes ne facilite pas une telle approche.

Parler de risques de maltraitance renvoie inévitablement à la question du dépistage. Que doit-on observer ? Quelles questions poser ? A qui les poser ? Donc, pour évaluer, la méthode généralement employée consiste à déterminer le profil des personnes à risques et à observer les comportements pouvant fournir des repères par exemple :

- *Profil d'une victime*

- Personne isolée
- Personne dépendante pour les soins de base (malade ou handicapé)
- Personne dépendante pour la gestion du quotidien (courses, argent etc.)
- Personne fragile psychologiquement (vulnérable)
- Personne ayant déjà vécu des problèmes de violence

- *Profil d'un auteur*

- Isolement social
- N'est pas préparé à la charge d'aidant ou accepte mal cette situation
- Est épuisé
- Dépend financièrement de la victime
- A des problèmes de santé
- A des problèmes d'addiction (alcool, drogue etc.)

Comportements permettant de mesurer les risques de maltraitements :

- *la victime*
 - apparaît effrayée, méfiante ou calme à l'excès
 - présente des signes de détresse, de dépression (se plaint facilement, souhaite mourir, parle de suicide)
 - paraît négligée
 - est incapable d'expliquer des marques, des blessures corporelles, des chutes répétitives
 - dit qu'on la maltraite
 - présente une perte de poids inexpliquée médicalement
- *l'auteur*
 - isole la victime (enfermement, privation de contact avec l'extérieur)
 - harcèle, réprimande, déprécie la victime (critique, insulte et menace)
 - montre un comportement agressif
 - fait des dépenses inconsidérées ou limite les dépenses (ne répond pas aux besoins)
 - prive la personne de nourriture et de soins adaptés

Ces critères peuvent être communs aussi bien à domicile qu'en institution.

L'évaluation peut mettre parfois en évidence que la personne qui se dit maltraitée est elle-même maltraitante.

La démarche d'évaluation va permettre de proposer des actions adaptées qui peuvent prendre différentes formes selon les situations repérées tant à domicile qu'en institution.

Voir plus d'informations module 1 : dépistage des maltraitements

4 Possibilités d'actions

Que faire ?

Tout d'abord, évaluer les besoins immédiats et les risques possibles de préjudice physique, évaluer la capacité physique, affective et mentale de la personne, l'informer de ses droits, des ressources et des aides.

Ne pas oublier qu'avant toute action, il y a lieu de réfléchir à la stratégie d'intervention la plus adéquate par exemple : quel impact une visite peut-elle avoir si le maltraitant présumé vit au domicile ? Comment organiser dans ce cas la rencontre ?

Une analyse pluridisciplinaire de chaque situation est nécessaire avant toute action et doit prendre en compte tous les aspects du problème.

Protection des victimes :

Toute personne ayant connaissance ou suspectant une situation de maltraitance est dans l'obligation de la dénoncer par un signalement ou d'alerter une structure compétente :

- ❖ vous êtes témoin d'une situation de maltraitance avérée mettant en danger la vie de la personne âgée ou de l'adulte handicapé et/ou nécessitant de porter secours rapidement ; alerter : police, pompiers, médecin traitant, SAMU.
- ❖ Lorsque la situation est avérée et nécessite de protéger la personne mais qu'il n'existe pas de danger immédiat, proposer des solutions alternatives telles que : hospitalisation, hébergement temporaire, etc....
- ❖ Les actions mises en œuvre (sauf cas particulier- mise en danger de la victime, voir ci-dessus) ne doivent jamais être réalisées dans l'urgence car elles pourraient ajouter une maltraitance à une autre maltraitance.
- ❖ *Actions à domicile*
 - *Après de la victime*
 - Prendre le temps de l'écouter et ne pas la juger
 - Associer la personne à la décision qui la concerne après l'avoir informée de ses droits et l'accompagner dans l'expression de ses craintes (besoins, attentes, désirs)
 - Renforcer le réseau social de la personne et accroître les interventions extérieures : (téléassistance, portage des repas, transport des personnes à mobilité réduite, logement intergénérationnel, visite de bénévoles etc.)
 - Assurer un suivi des actions préconisées en restant à l'écoute de la victime, et en échangeant avec les autres partenaires
 - *Après des auteurs*
 - Estimer leurs difficultés, les orienter vers des solutions de prise en charge (structure de soins, associations, travailleurs sociaux etc.)
 - *Après des aidants*
 - Ecouter, informer et faire prendre conscience de la nécessité d'avoir du répit.
 - Orienter vers les structures d'aide (associations, accueil de jour, groupes de paroles etc.)

Certaines situations peuvent conduire à un signalement auprès des autorités compétentes : conseil général, procureur de la république, police, gendarmerie (dépôt de plainte ou main courante)

- ❖ *Actions en établissement (1)*
 - *Après de la victime*
 - Prendre le temps de l'écouter pour recueillir toutes les informations nécessaires (auteur de l'acte, périodicité, description des faits etc.)
 - Identifier la personne de confiance pour la défense de ses intérêts
 - L'informer sur l'existence et le rôle du Conseil de Vie Sociale
 - *Après de la structure*
 - En référer à la direction dans certaines situations si celles –ci le justifient
 - Prendre contact avec l'équipe soignante afin de comprendre, analyser et remédier aux éventuels dysfonctionnements.

-Assurer un suivi des actions mises en place

Une situation peut conduire à un signalement à l'ARS (Agence Régionale de Santé) ou auprès du Procureur de la République.

La diversité des situations rencontrées à domicile comme en établissement et le caractère très personnel des relations qui s'instaurent avec les personnes aidées rendent nécessaires l'organisation de réunions de professionnels, de bénévoles, centrées :

- sur les réponses à apporter aux situations de violences verbales ou physiques
- sur l'ensemble des situations repérées par les intervenants.

Par ailleurs, en matière de prévention de la maltraitance le plus important réside dans l'information des aidants, des familles et la formation de tous les intervenants tant en institution qu'à domicile.