



TRARA
TABLE DE RÉFLEXION ET D' ACTIONS
DE RETRAITÉS ET D' AÎNÉS
MRC de La Rivière-du-Nord



COMITÉ DE PRÉVENTION DE LA
MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS
MRC Rivière-du-Nord et nord de Mirabel

La bientraitance auprès des aînés¹ :

Outil d'autoévaluation destiné aux administrateurs,
gestionnaires, employés, bénévoles et stagiaires

Outil développé pour les membres par le Comité de prévention
de la maltraitance envers les aînés - MRC Rivière-du-Nord et
nord de Mirabel de la Table de réflexion et d'actions de retraités
et d'aînés.

¹ Considérant la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité*, s'inspirer du présent outil également pour toute personne majeure en situation de vulnérabilité.

Comité de travail :

Annie Leroux, CISSS des Laurentides

Isabelle Lampron, Table de réflexion et d'actions de retraités et d'aînés de la MRC de la Rivière-du-Nord

Virginie Munger, Réseau FADOQ – Région des Laurentides

Collaborateurs :

Geneviève Croisetière, CISSS des Laurentides

Jean-Paul Déom, Réseau FADOQ – Région des Laurentides

Kathleen Gagnon, CISSS des Laurentides

Mise en page :

Karlyne Sarrazin, CISSS des Laurentides

Crédit :

Le présent document s'inspire des outils développés par les instances suivantes :

- Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé (FORAP)
- Haute Autorité de santé (HAS)

Préambule

Cet outil est destiné à autoévaluer les pratiques dans le domaine de la bientraitance.

Il se veut un outil d'autocontrôle à but essentiellement préventif.

Il aide à la gestion des risques de maltraitance au quotidien et doit être utilisé comme un outil d'alerte personnelle.

Il peut être utilisé comme outil de réflexion en équipe.

Mise en garde

Selon la mission de chaque organisme, nous comprenons que certaines situations, contextes ou limitations (ex : langue, perte cognitive, analphabétisme, etc.) peuvent restreindre notre capacité à placer la personne au centre des actions et favoriser son autodétermination.

Ainsi, en répondant au questionnaire, le participant est invité à analyser davantage l'intention et la motivation qui guident ses actions.

Chaque question est indépendante et amène une réflexion en soit. On n'y retrouve donc pas des résultats globaux permettant de mesurer le niveau de bientraitance de chacun-e.

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 des droits et libertés de la personne».²

² Source : Tiré du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 du Ministère de la Famille.

Les 6 conditions favorisant la bientraitance³ :

1. Placer la personne au centre des actions;
2. Favoriser l'autodétermination et l'*empowerment*;
3. Respecter la personne et sa dignité;
4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales;
5. Intervenir avec savoir-faire et savoir-être;
6. Offrir un soutien concerté.

1. Placer la personne au centre des actions :

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
1.1 Je recueille les informations nécessaires auprès de l'aîné pour lui offrir un service adéquat, mieux interagir et orienter mes actions auprès de cette personne (ex : expérience de vie, capacités physiques et psychologiques, conditions de vie, etc.).					
1.2 Je délivre les informations pertinentes à l'aîné et je m'assure de sa compréhension.					
1.3 Je n'intègre pas l'aîné spontanément aux discussions le concernant lorsque je suis en sa présence.					
1.4 Je fais à la place d'un aîné en raison de sa lenteur, sans respecter son autonomie.					
1.5 Je m'occupe d'un aîné sans empathie à cause de sa condition physique et mentale.					

³ Idem

Pistes de réflexion : _____

2. Favoriser l'autodétermination et l'empowerment :

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
2.1 J'impose un service sans tenir compte du besoin réel et de l'opinion de l'aîné.					
2.2 Je respecte les choix et les refus de l'aîné, malgré que cela peut heurter mes valeurs et que je considère que cela n'est pas le meilleur choix.					
2.3 J'informe l'aîné sur ses choix, ses droits et ses recours.					
2.4 J'encourage mon organisation à donner une place privilégiée aux aînés afin qu'ils puissent jouer un rôle actif concernant les décisions dans leur milieu de vie.					

Pistes de réflexion : _____

3. Respecter la personne et sa dignité :

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
3.1 Je démontre de l'ouverture et du respect face à la singularité d'une personne (origine ethnoculturelle, orientation sexuelle, identité de genre, valeurs, habitudes, mode de vie, perte cognitive, trouble de santé mentale, trouble de toxicomanie, etc.).					
3.2 Je respecte la confidentialité des propos échangés avec l'aîné et choisis un environnement adéquat pour nos discussions.					
3.3 Je ne respecte pas une distance acceptable pour l'aîné lors de nos entretiens.					

Pistes de réflexion : _____

4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales:

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
4.1 Je ne prends pas toujours le temps d'accueillir un aîné de façon adéquate dans notre organisme.					
4.2 Je saisis les opportunités de bénévolat et d'activités pour intégrer un aîné dans notre organisme ou dans la communauté.					
4.3 Je donne les moyens à l'aîné de prendre part aux activités offertes dans notre organisme ou dans la communauté afin de favoriser son estime personnelle et tisser des liens (ex : dépliant informatif, transport,					

accompagnement, référence personnalisée, etc.).					
---	--	--	--	--	--

Pistes de réflexion : _____

5. Intervenir avec savoir-faire et savoir-être:

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
5.1 Je ne porte pas de jugement de valeur sur l'aîné avec lequel j'interagis.					
5.2 J'ignore volontairement l'appel ou la demande d'un aîné.					
5.3 J'adopte une attitude indifférente face à un aîné et, de ce fait, je l'isole.					
5.4 J'ai des comportements et des gestes d'énerverment auprès d'un aîné.					
5.5 Je fais fis de mes problèmes personnels en présence de l'aîné.					
5.6 J'adapte mes propos et mes actions à l'état de l'aîné (âge, handicaps physiques et mentaux, perte physique et cognitive, etc.).					
5.7 Je porte une attention à ma communication non-verbale (sourire, regard, etc.).					

5.8 Je tutoie un aîné sans son accord.					
5.9 J'utilise un ton respectueux et rassurant pour m'adresser à un aîné.					
5.10 J'utilise à l'occasion des propos agressifs envers un aîné.					
5.11 J'utilise le « on » en parlant à un aîné.					
5.12 J'ai une attitude ou des propos intimidants à l'encontre d'un aîné.					
5.13 Je participe aux formations disponibles pour améliorer mon savoir-être et mon savoir-faire.					
5.14 J'ai une attitude infantilisante, humiliante.					

Pistes de réflexion : _____

6. Offrir un soutien concerté:

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	Non concerné
6.1 Je ne donne pas suite à un engagement, faute de temps.					
6.2 Je fais appel à un membre de l'équipe ou un collaborateur quand je suis en difficulté avec un aîné.					
6.3 Je ne considère pas le réseau social de l'aîné dans mes interventions.					
6.4 Je propose un soutien social ou un référencement à l'aîné dans le besoin et, s'il a lieu, à son proche aidant.					
6.5 J'oublie de diffuser les outils de sensibilisation disponibles sur la maltraitance et la bientraitance à l'aîné.					

Pistes de réflexion : _____

Conclusion

Nous espérons que ce questionnaire vous a donné l'occasion de prendre conscience de votre pratique et d'identifier si des améliorations peuvent être apportées à vos façons de faire et d'être, favorisant davantage la bientraitance auprès des aînés.

Nous vous invitons à discuter de vos observations avec une personne de confiance de votre équipe ou de votre réseau de partenaires, afin d'obtenir du soutien dans l'amélioration de vos pratiques.

Les organisations peuvent utiliser l'outil à l'interne lors de suivis cliniques et de rencontres d'échange, ou s'en inspirer dans le cadre d'un processus d'évaluation.

Nous vous encourageons aussi à surveiller toute offre de formation pouvant soutenir votre savoir-être et votre savoir-faire. Soyez à l'affût de l'information diffusée par courriel par le Comité de prévention de la maltraitance envers les aînés ou sur le site www.trara.org.

Merci d'avoir pris le temps de compléter cette autoévaluation.