Les actions et les suivis

Objectifs généraux des actions et des suivis en contexte de maltraitance

Les objectifs sont établis selon la priorité, et sont basés sur les valeurs et les principes d'intervention :

- Assurer la sécurité immédiate de la personne.
- Développer une relation de confiance avec la personne permettant de lui offrir des soins et des services en lien avec les besoins identifiés pour assurer sa sécurité, sauvegarder son autonomie ainsi que diminuer les facteurs de risque de maltraitance (ex. : isolement social).
- Promouvoir le pouvoir d'agir de la personne et respecter le principe d'autodétermination :
  - Le droit de choisir de vivre à risque de préjudice aussi longtemps qu'elle a la capacité de prendre cette décision, c'est-à-dire qu'elle en comprend les conséquences.
  - Le droit de recevoir des informations et de prendre ses propres décisions jusqu'à ce qu'un tel droit soit délégué à d'autres personnes.
  - Le droit aux possibilités domiciliaires les moins restrictives.
  - Le droit d'avoir ses besoins et ses intérêts au-dessus des besoins et des intérêts de la communauté (ou de la famille) préoccupés par ses finances.
  - Le droit d'être cru, d'avoir le bénéfice du doute et le droit à la vie privée.
    (Greenberg et al., 1999)
- Favoriser les mesures les moins restrictives à l'autonomie de la personne (apte et inapte).
- Favoriser le maintien ou l'amélioration des liens familiaux (lorsque possible).
- Offrir de l'assistance à la personne maltraitante, lorsque possible (soins et services, références, informations, etc.) :
  - Éduquer la personne maltraitée au sujet de l'incidence, des facteurs de risque, des *patterns* et des conséquences de la maltraitance. (Ahmad et Lachs, 2002, p. 807)
  - Si la maltraitance est le résultat d'un manque de connaissances ou de capacités de la personne maltraitante (non intentionnelle) : offrir du répit périodique, de la formation, des groupes de soutien, de l'assistance par d'autres membres de la famille ou des proches, etc. (Ahmad et Lachs, 2002, p. 806)
  - Si la maltraitance est intentionnelle, informer la personne de ses droits et des conséquences juridiques potentielles, etc.
- Réduire ou faire cesser le tort causé par la situation de maltraitance.

Les objectifs plus spécifiques doivent être formulés selon les particularités de chaque situation. Par exemple, en contexte d'inaptitude présumée et d'un besoin de protection, un objectif spécifique pourrait être d'établir le niveau d'inaptitude, le besoin et le type de mesure de protection requise, afin d'assurer une représentation légale adéquate pour la personne.

Actions à privilégier

Afin d'accomplir les tâches requises à l'exercice de leur profession, les intervenants psychosociaux doivent être en mesure de poser des actions de gestion ou de nature administrative pertinentes telles que :

- clarifier et établir les zones des responsabilités partagées et spécifiques dans un cadre de collaboration professionnelle;
- favoriser la concertation avec les collaborateurs et les partenaires internes et externes, afin de développer le plan d'intervention ou le plan de service le plus approprié pour répondre aux besoins des acteurs concernés;
- connaitre les politiques et procédures de l'établissement concernant la gestion des situations de maltraitance;
- connaitre et suivre les consignes de signalement de la situation de maltraitance.

Les intervenants psychosociaux agissent également directement auprès de la personne afin :

- de l'outiller pour qu'elle prenne des décisions éclairées (information, sensibilisation, etc.) et de l'informer de ses droits pour favoriser son autodétermination;
- de lui proposer des stratégies pour minimiser les impacts négatifs, dans le cas où elle choisirait de maintenir sa relation avec la personne maltraitante (approche de réduction des méfaits);
- de la soutenir face à ses peurs, sa colère et ses autres émotions :
  - en renforçant sa confiance en soi (ex. : confronter le déni, réduire le sentiment d'isolement et de culpabilité, amener à parler du problème ouvertement et sans tabou, etc.) (Woods et Clare, 2015, p. 316 [traduction libre]);
- de l'accompagner ou de l'assister dans les démarches à entreprendre :
  - en obtenant de l'aide à domicile : nettoyage, réparation, modification au bâtiment pour répondre à ses besoins, dans le cas où elle aurait des incapacités physiques;
  - en obtenant des services médicaux : médicaments, orientation vers un service de santé spécialisé;
- de développer un scénario de protection avec elle (voir outil aide-mémoire)
  - en l'aidant à détecter les signes précurseurs de la violence;
  - en lui proposant des actions qu'elle pourrait utiliser, afin de neutraliser la situation;
  - en lui proposant des stratégies de protection lorsque la personne maltraitante vit avec elle ou est présente sur les lieux;
  - en lui proposant des stratégies de protection lorsque la personne maltraitante réside à l'extérieur du domicile;
  - en prévoyant des stratégies si elle doit quitter son domicile dans l'urgence;
  - en suggérant des stratégies de protection durant la séparation;
- de lui offrir de l'assistance pour des demandes de subvention ou pour des programmes d'aides financières;
- de répondre à ses besoins de base (ex. : obtenir la livraison de l'épicerie à domicile, faire des demandes pour des bons d'alimentation, soutenir l'organisation des services des aidants, etc.);
- de lui faciliter les prises de conscience;
- de l'encourager à développer ses compétences et de les mettre en œuvre (développement du pouvoir d'agir);
- de la soutenir dans la recherche de ses propres solutions et de les appliquer.

Particularités de l'intervention en contexte interculturel

La gestion des situations de maltraitance peut comporter un défi supplémentaire lorsqu'il s'agit d'un contexte interculturel. Pour ce faire, il sera alors important pour l'intervenant :

- d'éviter les jugements : ne rien tenir pour acquis et demander la signification de la situation pour la personne;
- d'utiliser les services d'un interprète;
- d'impliquer les ressources significatives pour la personne (église, ressources communautaires, etc.) et la famille immédiate ou élargie dans l'intervention (traduction, lien de confiance, dynamique familiale, etc.);
- d'informer la personne des lois canadiennes et de rechercher l'équilibre entre celles-ci et les habitudes de la personne.

Les suivis

Dans les situations de maltraitance, les suivis nécessaires vont au-delà d'une révision complète du plan d'intervention. Une attention particulière doit être portée à l'évolution de la situation de maltraitance, au risque d'escalade et à ses conséquences dans la vie de la personne.

Le suivi implique :

- de préciser le ou les types de suivis requis et auprès de qui le faire;
- de respecter les dates de révisions établies lors du développement du plan d'intervention;
- d'effectuer un suivi serré dans les semaines suivant la mise en place du plan (ex. : une fois par semaine durant quatre semaines), ce qui permettra d'évaluer rapidement les enjeux et de proposer d'autres options de services ou de surveillance, comme le fait d'intervenir rapidement lorsque la personne qui maltraite accepte du répit, mais une fois les services mis en place, les refuse;
- de documenter les interventions qui ont été offertes (ex. : par la police, les services sociaux, la planification de la sécurité, etc.) et les résultats (Brandl et Horal, 2012, p. 48-49), ou si la situation de maltraitance répond aux critères du signalement obligatoire;
- de maintenir l'approche interdisciplinaire et intersectorielle;
- de favoriser la consultation et la concertation;
- d'utiliser, de façon formelle et informelle, l'expertise des intervenants et des organismes partenaires par le biais de consultations de cas;
- d'assurer la rétroaction et la concertation, afin d'éviter que les usagers ne tombent dans un trou de service. (Anetzberger, Palmisano et coll., 2000, p. 494);
- de faire face aux défis de l'intervention.