



Répertoire des politiques  
et procédures

<b>TITRE :</b> Politique pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité	<b>NUMÉRO :</b>
<b>RESPONSABLE :</b> Direction des soins infirmiers	<b>ÉMISE LE :</b> 08-12-2016
<b>ADOPTÉE PAR :</b> le comité de direction	<b>RÉVISÉE LE :</b> 21-01-2019
<b>POLITIQUE :</b> POLITIQUE : <input checked="" type="checkbox"/> PROCÉDURE : <input type="checkbox"/>	

# Table des matières

- PRÉAMBULE ..... 3**
  - 1. Objet et définition .....3**
  - 2. Politique de lutte contre la maltraitance ..... 3**
  - 3. Les types de maltraitance ..... 4**
  - 4. Procédure permettant aux personnes de porter plainte..... 5**
  - 5. Confidentialité et protection de la personne et/ou son patrimoine ..... 5**
  - 6. Mesures disciplinaires..... 5**
  - 7. Enquête..... 5**
  - 8. Diffusion de la politique ..... 6**
  - 9. Révision de la politique..... 6**
  - 10. Application de la politique par les résidences privées pour aînés..... 6**
  - 11. Confidentialité, protection contre les mesures de représailles et immunité de poursuite..... 7**
  
- Référence ..... 8**
  
- ANNEXE I**
  - Outil de dépistage DESIA..... 10**
  - Outil de dépistage LISA ..... 11**
  
- ANNEXE II**
  - Signalement maltraitance .....13-14**
  
- ANNEXE III**
  - Dépliant : La maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.....16-17**

## PRÉAMBULE

Il existe plusieurs façons de définir la maltraitance aux aînés. Le phénomène de maltraitance est peu connu ou reconnu de la part des aînés eux-mêmes, de leurs proches, des intervenants et de la population en général. Malheureusement, ce phénomène représente encore un tabou dans notre société et peu de gens osent demander de l'aide.

En vertu de la loi, notre établissement s'est doté d'une politique et procédure pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité. Cette politique permet d'établir les responsabilités de l'établissement en matière de maltraitance et les enjeux qui en découlent.

Tous les intervenants et administrateurs doivent reconnaître le caractère complexe de cette loi par la charge émotive qu'elle génère. Différents moyens seront en place afin de préparer et alerter nos travailleurs à détecter cette situation. Il faut en parler et dénoncer!

## 1. OBJETS ET DÉFINITIONS

1.1 La Maison des Aînées de St-Timothée Inc. s'engage à fournir un milieu de vie exempt de maltraitance, où tout acte de maltraitance est considéré comme inacceptable et ne sera pas toléré. La présence politique s'applique dans notre établissement au sens de la loi sur les services de santé et les services sociaux.

Toute situation dont nous prenons connaissance ou signalement en ce lieu fera l'objet d'une enquête et les procédures de recours seront expliquées et l'assistance sera offerte.

1.2 **Pour l'application de la loi, on entend par :**

- Établissement : un établissement au sens de la loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Maltraitance : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause du tort ou de la détresse à une personne;
- Personne en situation de vulnérabilité : une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.
- Personne œuvrant pour l'établissement : un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

## 2. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

### Adoption et mise en œuvre de la politique

2.1 L'établissement La Maison des Aînées de St-Timothée Inc. s'engage à :

- Résoudre les situations de maltraitance dans l'établissement du mieux qu'elle peut, et si la résolution est impossible, réaliser une enquête par une personne compétente pour arriver à des conclusions et des recommandations quant aux mesures correctives;
- Poser des gestes concrets afin de prévenir la maltraitance;
- Fournir renseignements et soutien aux personnes délatrices;
- Faire le maximum pour éviter la maltraitance en nos lieux.

La mise en œuvre de la politique est sous la responsabilité du directeur général ou ses représentants, les coordonnées seront connues de tous.

- 2.2 Sous la responsabilité de Directeur général, cette politique a pour but les éléments suivants :
- Les employés et la direction savent et comprennent le sens de « maltraitance » et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne;
  - La famille et/ou toute personne significative gravitant autour des personnes résidant à la Maison des Aînées de St-Timothée Inc. connaîtront cette politique face à la maltraitance;
  - L'ensemble de ces personnes comprennent l'importance de signaler, peu importe le facteur qui pourrait nous faire penser qu'il y a maltraitance.

- 2.3 Différents moyens seront mis en place afin d'atteindre cet objectif :
- Des formations seront prévues pour le personnel déjà en place dans tous les départements;
  - De la littérature sera ajoutée à la pochette d'accueil pour une nouvelle admission et un nouvel employé;
  - Toute au cours de l'année, des rappels seront faits. La journée contre la maltraitance sera soulignée (15 juin de chaque année);
  - La politique sera accessible à tous, ainsi que les documents nécessaires à la divulgation.

### 3. LES TYPES DE MALTRAITANCE

- Maltraitance psychologique : action de porter atteinte à la dignité, aux valeurs et à l'estime de soi d'une personne en l'agressant verbalement, en l'isolant de la société ou en la privant d'affection ou encore de lui nier le droit de prendre part aux décisions qui la concernent;
- Maltraitance financière : action d'utiliser les biens et les ressources financières d'une personne à des fins opposées à ses besoins et à ses intérêts;
- Violation des droits : action d'avoir des comportements sexuels avec une personne, sans son consentement, de la harceler sexuellement ou de faire de l'exhibitionnisme devant elle.

#### Repérages des indices

Qui peut repérer? TOUT LE MONDE! Cela pourra être notamment :

- ✓ Les proches : conjoint, enfant, frère, nièce, etc.
- ✓ Tous les membres du personnel : infirmière, préposées, préposés à l'entretien, etc.
- ✓ L'ensemble des partenaires : travailleuse sociale, médecin, etc.
- ✓ Le réseau informel : bénévole.

La présence d'indices ne confirme pas à elle seule l'existence de la maltraitance, mais elle doit conduire l'intervenant à approfondir l'évaluation.

Il est primordial de reconnaître ses limites quant au repérage d'indices et quant à la validation de ceux-ci. Dans certains cas, il est préférable de référer la situation à des intervenants qui ont les habilités voulues afin de poursuivre l'intervention. La maltraitance peut être intentionnelle ou non intentionnelle, l'enquête nous le confirmera.

## Moyens

- Être alerte et prêter attention aux indices de maltraitance;
- Estimer la dangerosité
- Décoder les messages de la personne victime, le plus souvent elle ne le dira pas ouvertement. Par exemple, elle pourra dire : mon fils n'est pas fin ces temps-ci.
- Utilisation des outils : DÉSIA, LISA et EN MAINS.
- Le recours à une caméra de surveillance à la chambre du résident.

Selon la dangerosité, le Directeur général doit utiliser les moyens disponibles dans le but de protéger la personne ou son patrimoine.

## 4. PROCÉDURE PERMETTANT AUX PERSONNES DE PORTER PLAINTE.

- Informer tous les gens gravitant dans le milieu de rapporter toute situation qui leur semble suspecte. **Remarque** : on peut demander l'aide d'un gestionnaire, d'un superviseur ou autre représentant (comité des usagers ou autre) de vous accompagner dans cette démarche.
- Consigner la suite de tous les événements par écrit, y compris l'heure, la date et les noms des personnes concernées.
- Signaler ces événements au gestionnaire ou superviseur.

## 5. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DE LA PERSONNE ET/OU SON PATRIMOINE.

La confidentialité et la protection de la vie privée sont nécessaires pour conduire une enquête efficace et pour offrir un soutien convenable à ceux qui en sont victimes. Toute personne qui prend conscience de maltraitance devra s'adresser à son supérieur. Dans notre établissement, pour toute question ou préoccupation vous pouvez vous adresser à : M. Denis Charland Directeur Général, M. Mario Ladouceur Adjoint au Directeur et Mme Carmen Guay responsable des soins infirmiers.

## 6. MESURES DISCIPLINAIRES

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues. S'il s'agit d'un employé exerçant de la maltraitance, des mesures disciplinaires sont possibles allant d'excuses jusqu'au congédiement.

## 7. ENQUÊTE

À la réception d'un signalement officiel, à moins que l'on appelle le service de police, l'employeur abordera le signalement avec les parties concernées et essaiera de le résoudre. S'il est impossible de le résoudre, il s'adressera à une personne compétente en la matière telle que le commissaire aux plaintes.

### Si la maltraitance vient du personnel.

- Signaler toute situation de maltraitance (supérieur immédiat);
- Aviser un membre de la famille ou le représentant légal;
- Appliquer des sanctions au besoin;

- Appliquer des mesures de protection au besoin;
- Revoir le plan d'intervention de la personne
- Offrir de la formation continue.

#### **Si la maltraitance vient d'un proche.**

- Signaler toute situation de maltraitance (travailleur social, infirmière en chef, etc.);
- Aviser un autre membre de la famille ou le représentant légal, s'il y a lieu;
- Créer un filet de sécurité autour de la personne en avisant l'équipe soignante ou en limitant les visites de la personne maltraitante;
- Appliquer des mesures de protection, au besoin (ouverture d'un régime de protection);
- Intervenir auprès du proche en question.

La politique doit prévoir les adaptations nécessaires à son application malgré les différents milieux. Une aide extérieure sera nécessaire dans certaines situations et s'applique pour une résidence privée pour aînés. La Maison des Aînés de St-Timothée Inc. est visée aussi par cette loi.

## **8. DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

La politique sera à la vue du public, ainsi des copies seront exposées aux places stratégiques telles que les postes infirmiers, la salle des employés, les entrées et les sorties extérieures (tableau bloc A et bloc B). La politique sera également disponible sur notre site Web et présente dans notre journal interne sous forme de rappel et/ou capsule-conseil.

Cette politique a pour but les éléments suivants :

- Les employés et la direction savent et comprennent le sens de « maltraitance » et demeurent aux aguets face aux signes d'abus de la part d'une tierce personne.
- La famille et/ou toute autre personne significative gravitant autour des personnes résidant à la Maison des Aînés connaîtront cette politique face à la maltraitance.
- L'ensemble de ces personnes comprennent l'importance de signaler, peu importe le facteur qui pourrait nous faire penser qu'il y a maltraitance

## **9. REVISION DE LA POLITIQUE**

Pour assurer que la politique demeure actuelle, elle fera l'objet d'un examen et d'une mise à jour tous les cinq ans, au plus tard.

## **10. APPLICATION DE LA POLITIQUE PAR LES CHSLD PRIVÉS NON CONVENTIONNÉS.**

La Maison des Aînés St-Timothée inc. est visée par la loi et se doit d'appliquer la politique de lutte contre la maltraitance.

### **Responsabilité de la direction**

En vertu de cette politique, les gestionnaires et supérieurs ont les responsabilités suivantes :

- S'assurer que cette politique soit connue de tous les employés ainsi que tous ceux qui gravitent autour des personnes hébergées;

- Prendre les mesures nécessaires pour minimiser la maltraitance dans notre milieu;
- Traiter tout fait rapporté à cet effet;
- Faire la promotion d'un lieu exempt de maltraitance;
- Responsabiliser le personnel à ces situations;
- Avoir recours à un aide-externe si nécessaire (commissaire aux plaintes, polices ou autres);
- Assurer la confidentialité et la sécurité des gens concernés.

### **Responsabilités des employés**

En vertu de cette politique, les employés ont les responsabilités suivantes :

- Traiter les résidents avec respect;
- Signaler toute situation à l'employeur qui semble être de la maltraitance;
- Signaler tout facteur qui pourrait contribuer à la maltraitance;
- Coopérer à l'enquête et aux efforts pour résoudre la situation

La responsabilité éthique est sans doute la plus importante des responsabilités du soignant, d'autant plus lorsque les personnes qu'il a en soins présentent une somme de vulnérabilités, comme cela est souvent le cas en gérontologie.

### **Principaux rôle du Curateur public du Québec dans la lutte contre la maltraitance**

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. À cet égard, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits de même que pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur.

Advenant le cas où un représentant légal n'agirait pas dans l'intérêt du majeur, un signalement pourrait être fait au Curateur public, en fonction des situations, et celui-ci pourrait appliquer les mesures d'urgence nécessaires, entamer des poursuites judiciaires et sécuriser les avoirs au nom de la personne victime et l'accompagner vers les services complémentaires appropriés à sa situation.

## **11. CONFIDENTIALITÉ, PROTECTION CONTRE DES MESURES DE REPRÉSAILLES ET IMMUNITÉ DE POURSUITE.**

Des mesures seront prises afin d'assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. On peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui de bonne foi fait un signalement. Il est interdit de menacer pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement. On entend ici des mesures telles que rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement de la personne.

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

**Reddition de comptes**

L'employeur est tenu de conserver les documents écrits ou électroniques concernant les signalements de maltraitance. Il en est de même pour les rapports d'enquêtes suite aux signalements.

Les documents écrits ou électroniques concernant l'information, les directives et la formation doivent être conservés.

Les documents doivent être rapidement et facilement utilisables aux fins d'examen par une personne autorisée.

---

**RÉFÉRENCES BIOGRAPHIQUES**

- Projet de loi no. 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Document Guide de réflexion, d'autoévaluation et de révision des politiques et procédures pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées en CHSLD.
- Mémoire sur le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du Regroupement Québécois des résidences pour Aînées.
- Politique et procédure pour contrer la maltraitance en situation de vulnérabilité.

# **ANNEXE 1**

**OUTIL DE DÉPISTAGE DÉSIA  
OUTIL DE DÉPISTAGE LISA**

## Outil No. 1-Grille de dépistage des sévices infligés aux aînés (DÉSIA)

Veillez répondre à toutes les questions suivantes (avec le plus de précision possible) pour tous les clients de 60 Ans ou plus, qu'ils soient aidants naturels (prodiguant une aide régulière de quelque nature que ce soit) ou personnes aidées.

1. **Le Client est-il une personne âgée qui a un aidant naturel ?** Oui  Non

2. **Le client est-il l'aidant naturel d'une personne âgée ?** Oui  Non

3. **Soupçonnez-vous l'existence de mauvais traitements (voir aussi question 4)**

a) De la part d'un aidant naturel ? Remarque : \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5
Non, pas du tout	seulement un peu	moyennement	très probablement	oui, sans aucun doute

b) De la part d'une personne aidée ? Remarque : \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5
Non, pas du tout	seulement un peu	moyennement	très probablement	oui, sans aucun doute

c) De la part de quelqu'un d'autre ? Remarque : \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5
Non, pas du tout	seulement un peu	moyennement	très probablement	oui, sans aucun doute

4. **Si vous avez donné une autre réponse que «non pas du tout», veuillez indiquer le quel(s) type(s) de mauvais traitements il s'agit :**

- a)  physique
- b)  psychologique
- c)  exploitation financière
- d)  négligence (passive ou active)

5. **Si vous soupçonnez l'existence de mauvais traitements, quand estimez-vous qu'une intervention est nécessaire ?**

1	2	3	4	5
Immédiatement	d'ici 24 heures	d'ici 24 à 72 heures	d'ici une semaine	d'ici deux semaines Ou plus

## Outil no 3- Liste des indices de situations abusives (LISA) Pour déterminer la présence ou l'absence de situation abusive

Ces indices de situation d'abus sont énumérés par ordre d'importance. À la suite d'une évaluation à domicile d'une durée d'environ 2 à 3 heures (ou tout autre échange intensif avec l'aidant et la personne aidée), veuillez évaluer le degré de présence de ces indices, selon une échelle de 0 à 4 (comme décrit dans l'encadré). Ne laissez aucun espace libre et basez-vous sur votre opinion actuelle.

- \_\_\_\_\_ 1. L'AIDANT a des problèmes de comportement
- \_\_\_\_\_ 2. L'AIDANT est peu disposé à assumer son rôle (il veut un placement ou veut tout abandonner).
- \_\_\_\_\_ 3. L'AIDANT fait sans cesse des reproches.
- \_\_\_\_\_ 4. L'AIDANT éprouve des difficultés émotionnelles et mentales/psychologiques.
- \_\_\_\_\_ 5. L'AIDANT est inexpérimenté (nouveau rôle d'aidant)
- \_\_\_\_\_ 6. L'AIDANT a une faible compréhension de la condition de la personne aidée.
- \_\_\_\_\_ 7. L'AIDANT a un problème d'alcool ou de surmédication.
- \_\_\_\_\_ 8. L'AIDANT n'a pas une bonne relation avec la personne aidée.
- \_\_\_\_\_ 9. La personne aidée a des conflits conjugaux et familiaux.
- \_\_\_\_\_ 10. La personne aidée a déjà subi ou infligé des sévices.
- \_\_\_\_\_ 11. L'AIDANT est dépendant du point de vue financier.
- \_\_\_\_\_ 12. L'AIDANT a des attentes irréalistes.
- \_\_\_\_\_ 13. L'AIDANT a des conflits conjugaux et familiaux.
- \_\_\_\_\_ 14. La personne aidée n'a pas une bonne relation avec l'aidant
- \_\_\_\_\_ 15. La personne aidée n'a pas suffisamment de soutien social
- \_\_\_\_\_ 16. La personne aidée est isolée socialement.
- \_\_\_\_\_ 17. La personne aidée est émotivement dépendante.
- \_\_\_\_\_ 18. La personne aidée a des problèmes financiers.
- \_\_\_\_\_ 19. La personne aidée est dépendante du point de vue financière.
- \_\_\_\_\_ 20. La personne aidée a des problèmes de comportement
- \_\_\_\_\_ 21. La personne aidée éprouve des difficultés mentales/émotives (par exemple, des problèmes psychiatrique)
- \_\_\_\_\_ 22. La personne aidée a eu de mauvaises relations avec l'aidant dans le passé

\_\_\_\_\_ **TOTAL**

### ÉCHELLE

Étendue du problème

0 = inexistant

1 = léger

2 = moyen

3 = probablement

4 = oui/grave

00 = sans objet

000 = ne sait pas

### POINTAGE DE LISA

Pointage totaux :

A) Le nombre d'indices notés de 1 à 4 (excluant les notes de zéro écart de 0 à 22)

b) la somme des points pour tous les indices (écart de 0 à 88)

c) Le total des points pour les indices concernant seulement L'AIDANT (écart de 0 à 44).

### INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

par ordres d'importance. En général, les indices relatifs à L'AIDANT ont plus d'importance que ceux relatifs à la personne aidée, comme le suggère l'ordre de la liste. Cependant, c'est ensemble que ces indices signalent l'existence d'une situation abusive. Donc plus il a d'indices notés (0-22) et plus les sommes de tous les indices (0-88) et des indices relatifs à L'AIDANT (0-44) seront élevées, plus on aura la certitude que des sévices sont infligés.

La moyenne des pointages pour tous les indices (0-88) d'un Groupe d'aidant diagnostiqués comme abusifs était Approximativement de 16. En comparaison, celle d'un groupe Était environ de 4

Chaque indice noté entre 1 et 4 devrait être exploré Cliniquement, quoi que chaque indice ne démontre pas À lui seul qu'il y a sévices

# **ANNEXE 2**

## **SIGNALEMENT MALTRAITANCE**





# **ANNEXE 3**

**DÉPLIANT : LA MALTRAITANCE ENVERS  
LES PERSONNES EN SITUATION DE  
VULNÉRABILITÉ**

## Les conséquences de la maltraitance

La maltraitance a des effets sur la qualité de vie des personnes vulnérables. Celles qui la vivent peuvent se replier sur elles-mêmes, ressentir de la peur, de l'insécurité, de l'anxiété, de la confusion et même souffrir de dépression.

Dans certains cas, la maltraitance peut mener une personne au suicide ou entraîner sa mort précoce.

Pour en savoir davantage sur la maltraitance et pour mieux la repérer, consultez le site suivant : [maltraiteanceaines.gouv.qc.ca](http://maltraiteanceaines.gouv.qc.ca)

Notre politique interne envers la maltraitance est disponible sur notre site internet : [www.maisondesaines.ca](http://www.maisondesaines.ca)

## Signalement

Toute situation de maltraitance doit être signalée à un membre de la direction : directeur général, directeur adjoint, responsable des soins infirmiers au 450-377-3925.

Des outils de repérage de la maltraitance sont à leurs dispositions pour veiller à la bonne conduite de l'enquête et d'en assurer le suivi auprès des personnes concernées.

La ligne d'aide Abus Aînés peut aussi gratuitement vous renseigner au 1-888-489-abus (2287).

Dans le doute, signalez.

**NE RESTONS PAS INDIFFÉRENTS À LA MALTRAITANCE!**



---

*La maltraitance envers les  
personnes aînées,  
CA EXISTE!*

*N'hésitez pas à en parler*

---



La Maison des aînés  
de Saint-Timothée inc.  
CHSLD

## **La maltraitance envers les personnes vulnérables, Ça existe!**

La maltraitance envers les personnes vulnérables peut exister dans tous les milieux, mais elle est souvent gardée sous silence, peu reconnue et peu dénoncée. Par conséquent, l'ampleur du phénomène demeure difficile à mesurer.

Acte isolé ou répété, la maltraitance peut se manifester sous forme de violence ou de négligence causée par une absence d'action appropriée.

Il arrive que la personne maltraitante ne souhaite pas ou ne comprenne pas le tort qu'elle cause à la personne aînée. Que la maltraitance soit intentionnelle ou non, ses conséquences sont toutefois bien réelles.

La négligence peut être présente dans tous les types de maltraitance et ses conséquences ne doivent pas être sous-estimées.

## **Les différents types de maltraitance**

Une situation de maltraitance est souvent complexe. Elle implique rarement un seul type de maltraitance.

### **Physique**

Se faire bousculer, pousser ou frapper, recevoir trop ou pas assez de médication, souffrir de malnutrition, devoir manger des aliments rapidement, attendre de façon exagérée pour aller à la salle de bain, etc.

### **Psychologique ou émotionnelle**

Se faire humilier, menacer, surveiller, manipuler, infantiliser, ignorer, isoler ou intimider, etc.

### **Sexuelle**

Se faire harceler, se faire agresser sexuellement, subir des attouchements, des propos ou des attitudes déplacés, des comportements exhibitionnistes, etc.

### **Matérielle ou financière**

Se faire soutirer de l'argent ou voler des biens, subir des pressions par rapport à un héritage, etc.

## **Violations des droits de la personne**

Subir de la discrimination en raison de son âge, se voir imposer un traitement médical, se faire empêcher d'exercer son droit de choisir, de recevoir des appels téléphoniques ou de la visite, etc.

## **Comment reconnaître la maltraitance?**

Certains indices peuvent révéler une situation de maltraitance:

Ecchymoses, blessures, perte de poids, manque d'hygiène, changement de comportements, dépression, isolement social,

Augmentation du nombre de transactions bancaires, disparition d'objets de valeur, etc.

Plusieurs indices peuvent être présents en même temps. Un indice observé n'est pas nécessairement lié à de la maltraitance, il faut toujours évaluer la situation.

