

#### **44. Managing elder abuse in Ireland: The senior case worker's experience**

##### **Fiche de synthèse**

O'Donnell, D., Treacy, M. P., Fealy, G., Lyons, I., Phelan, A., Lafferty, A., . . . O'Loughlin, A. (2012). *Managing elder abuse in Ireland: The senior case worker's experience*. Dublin, Ireland: NCPOP, University College Dublin.

92 pages

##### Résumé

Ce rapport présente le travail mené en Irlande par le service spécifique d'intervention pour la gestion des cas de maltraitance envers les personnes âgées. Les personnes-ressources en charge de ces dossiers – les *senior case workers* – examinent les signalements de maltraitance envers des personnes âgées et cherchent des solutions pour la contrer, en collaboration avec les personnes âgées, leurs familles et le personnel soignant, dans le cadre des moyens légaux existants.

Les résultats d'une étude qualitative menée par entretiens semi-structurés auprès de *senior case workers* sont également présentés, dans le but de mieux connaître leurs expériences de gestion des cas de maltraitance.

##### Quelques résultats

- Cette étude montre de manière détaillée la complexité de cas de maltraitance, le rôle des *senior case workers* et les défis existants en termes de repérage et d'intervention (formation, organisation du système de santé, cadre juridique, etc.), de même que les dilemmes rencontrés dans la pratique. La particularité de chaque cas est mise en évidence.

## Implications pour la pratique

Les auteurs formulent des recommandations à différents niveaux.

- Evaluation des risques et prévention de la maltraitance :
  - Considérer comme nécessaires des interventions ciblées pour renforcer l'estime de soi des personnes âgées et augmenter leurs propres ressources psychologiques ;
  - Continuer à prendre en compte le réseau social des personnes âgées comme un des éléments de l'évaluation des risques ;
  - Considérer comme partie intégrante de la gestion de cas les efforts pour assurer un réseau social sur lequel la personne âgée puisse s'appuyer.
- Approches utilisées en gestion des cas :
  - Promouvoir une approche multidisciplinaire et un travail collaboratif entre les services concernés. Il importe d'examiner des manières de formaliser, d'une part, les communications interprofessionnelles existantes et, d'autre part, le travail effectif de collaboration entre les services et les acteurs multidisciplinaires concernés. Un suivi des pratiques est recommandé en ce qui concerne l'accès des *senior case workers* à la mise en place et à l'usage de prestations de soins dans la gestion des cas de maltraitance.
  - Accorder une attention spéciale à la particularité des situations lorsque l'on applique un modèle uniforme de management des cas, de manière à ce que le modèle soit adaptable pour répondre à la complexité des cas et permette une certaine flexibilité.
- Aide pouvant être apportée aux *senior case workers* dans leur rôle :
  - Il est nécessaire d'évaluer les recommandations (« policy guidelines ») actuelles sur le rôle des *senior case workers*. Les recommandations doivent donner une direction mais aussi prendre en compte la nécessité de flexibilité et garder les



procédures informelles actuellement utilisées. Celles-ci sont en effet efficaces et aident les *senior case workers* dans leur pratique.

- Les ressources pour aider les *senior case workers* doivent être examinées, notamment au sujet des pratiques de supervision clinique et du soutien par les pairs. Les besoins de formation des *senior case workers* doivent aussi être suivis régulièrement.
- La personne âgée et son droit à l'auto-détermination doivent être pris en compte dans tout changement lié au pouvoir et à l'autorité du *senior case worker*, ou tout autre changement législatif.

#### Mots-clés

*rapport – personnes âgées – maltraitance – recherche - prévention – intervention – personne-ressource – référent – senior case worker – travailleur social - domicile – institution long séjour – EMS – évaluation – équipe multidisciplinaire – recommandations – bonnes pratiques – Irlande*

Catégorie : *rapport*