

Soyons vigilants face à la maltraitance !

La maltraitance organisationnelle : la prévenir et la contrer



Maltraitance organisationnelle : « Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes. »

Violence	Négligence
Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc.	Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise (...), procédure administrative complexe, formation inadéquate (...), personnel non mobilisé, etc.

(Selon la [Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées](#))

ACTION

Actions	Explications
Identifier	Identifier les indices (signes) et indicateurs (preuves) de maltraitance. Vérifier s'il y a un tort causé en consultant la personne, ses proches et les intervenants impliqués. Faire attention aux jugements de valeurs.
Déclarer	Nommer la situation aux gestionnaires ou aux personnes ressources cliniques. Il est important de ne pas porter la situation seul.
Signaler	Effectuer le signalement obligatoire des situations présumées ou confirmées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour les résidents en CHSLD et les personnes inaptes protégées. En tout temps le signalement volontaire est encouragé.
Contribuer	Poser des gestes concrets selon votre rôle et votre fonction. Favoriser la bientraitance par l'écoute de la personne, le respect de ses choix et de ses besoins.



Commissariat aux plaintes et à la qualité des services : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Centre d'accompagnement aux plaintes : <http://www.caaplaurentides.org/>

Coordonnatrice régionale : kathleen.gagnon.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Défense des droits des usagers : [Comités des usagers: CISSS des Laurentides](#)

Politique : [Fiche synthèse](#)

Bientraitance : [Roue de l'approche relationnelle](#)



- Les situations sont souvent complexes et nuancées : attention aux conclusions rapides;
- En plus de favoriser l'auto-détermination des personnes vulnérables, il est important de rester à l'affût des signes de détresse car certaines peuvent avoir des limites ou des réticences à s'exprimer. D'où l'importance de repérer les indices et indicateurs.

Développer un milieu bientraitant augmente la qualité de vie des usagers et des employés.

Cinq facteurs de risque liés aux milieux organisationnels et pistes de solution

Facteurs de risque liés à la maltraitance organisationnelle	Pistes de solution
✓ Absence de règles et de politiques internes.	➤ Se référer aux règles et politiques internes, etc.
✓ Manque de soutien des équipes, pénurie de main d'œuvre, etc.	➤ Demander le support du gestionnaire, créer des espaces de parole pour trouver des solutions, développer des stratégies de rétention du personnel, etc.
✓ Lacunes dans l'organisation du travail, outils de communication manquants ou inappropriés, etc.	➤ Améliorer les communications internes (en respect de la confidentialité), se doter de mécanisme d'auto-évaluation, etc.
✓ Manque d'écoute des besoins des personnes et manque d'information quant à leurs recours.	➤ Faire connaître aux personnes les différents recours tels que la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le comité des usagers, etc.
✓ Atteinte à la liberté, à la dignité, à l'intimité, limitation de la vie sociale, non-respect de l'autonomie de la personne.	➤ Suivre les formations en matière de lutte contre la maltraitance et concernant la bientraitance, se doter de mécanisme d'auto-évaluation, etc.

(Tiré du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées*)

Informations complémentaires se rapportant à l'action : identifier

Indices : Faits observables qui nécessitent une évaluation pour savoir s'ils sont liés à une situation de maltraitance.

Indicateurs : Un indice qui a été évalué et dont la cause a été vérifiée comme étant directement relié à de la maltraitance.

Exemples : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, attente indue avant que la personne reçoive un service, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Consultez le [dossier maltraitance](#) sur le site internet ou le [dossier maltraitance](#) sur l'intranet

Ligne Aide Abus Aîné : ☎ 1 888 489-2287