

Au CISSS de Laval, la maltraitance : c'est **NON!**

Quelles actions doit-on poser pour contrer la maltraitance?

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.

Déclarer

Nommer la situation aux gestionnaires ou aux personnes ressources cliniques.

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.

Contribuer

Poser des gestes concrets selon votre rôle et votre fonction.

Pour en savoir plus, consultez :

www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/maltraitance/

Ligne aide abus âgés (LAAA)

Numéro de téléphone : 1 888 489-2287

Site internet : www.aideabusaines.ca

FICHE NO 10 : MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

Qu'est-ce que la 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. »

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

FACTEURS DE RISQUES MENANT À LA MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

FACTEURS DE RISQUES LIÉS À LA MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE	PISTES DE SOLUTION
Absence de règles et de politiques internes.	Établir et 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 mécanismes 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 mécanismes d'auto-évaluation, etc.