



FICHE SYNTHÈSE

Comprendre la maltraitance organisationnelle et les leviers pour y faire face

DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

- « Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les pratiques ou les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types aux personnes âgées. »¹
- Elle survient lorsque « les besoins clinico-administratifs sont priorisés à tout prix, et ce, au détriment des besoins des usagers ou des personnes. »²

FORMES DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE¹

Violence :



Conditions ou pratiques
organisationnelles qui excluent les
personnes âgées des prises de
décisions qui les concernent



Décisions qui entraînent
le non-respect de leurs
choix



Décisions qui limitent de
façon injustifiée l'accès à
des programmes d'aide,
etc.

Négligence :



Offre de soins ou de services
inadaptée aux besoins des personnes,



Directive absente ou mal
comprise de la part du
personnel, procédure
administrative complexe



Capacité organisationnelle
réduite, formation inadéquate
du personnel, personnel non
mobilisé, etc.

EXEMPLES D'INDICES DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE¹

- 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 soin ou un service
- Détérioration de l'état de santé physique - psychologique - social
- Plaintes ou signalements auprès de diverses instances

¹ Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) et la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) du CIUSSS Centre-Ouest-de- l'Îlede-Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Coordonnateurs régionaux de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, Secrétariat aux aînés & Ministère de la santé et des services sociaux (2022). *Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées 2022*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2p. https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2023/04/Terminologie_Maltraitance-2022-1.pdf

² Gouvernement du Québec (2022). Reconnaître et agir ensemble - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 (p.31). <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-44W.pdf>



CATÉGORIES DE LEVIERS POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE

- Formation des personnes impliquées
- Amélioration des conditions de travail
- Application de politiques et de procédures claires
- Approche participative en matière de gestion
- Engagement dans un processus d'amélioration continue

FORMATION DES PERSONNES IMPLIQUÉES SUR LES SUJETS SUIVANTS³

- Maltraitance
- Gestion des situations de maltraitance
- Problèmes cognitifs et troubles du comportement
- L'utilisation de contentions physiques

PROMOTION DE SAINES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Améliorer le ratio personnel/résident et de mettre en place des structures de soutien pour le personnel en CHSLD afin de contrer la maltraitance⁴
 - La santé des résidents est améliorée lorsque les employés ont une charge de travail équilibrée et une affectation stable⁵

APPLICATION DE POLITIQUE D'ÉTABLISSEMENT ET DE LA LOI 6.3⁶

- Pour être conformes à la L-6.3, les établissements de santé et de services sociaux publics et les CHSLD privés devaient adopter une politique de lutte contre la maltraitance avant le 30 novembre 2018.
- Signalement obligatoire des situations de maltraitance en CHSLD

APPROCHE PARTICIPATIVE EN MATIÈRE DE GESTION ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Impliquer les résidents, les proches, les membres du personnel et les gestionnaires dans les actions et les prises de décision liées au fonctionnement du milieu.⁵
- Redonner du pouvoir aux personnes en identifiant et en respectant leurs choix et leurs préférences
- Recourir aux comités de résidents/usagers

DÉFINITION DU PROBLÈME

IDENTIFICATION DES
SOLUTIONS PROMETTEUSES

PRIORISATION DES SOLUTIONS
PROMETTEUSES

DÉVELOPPEMENT DES OUTILS
DE TRANSFERT DE
CONNAISSANCES

PROCESSUS DE CO-CONSTRUCTION

³ Couture, M., Alarie, M. & Israel, S. (2020). La maltraitance en CHSLD : les aspects individuels et institutionnels. Dans Aubry, F., Couturier, Y. & Lemay, F. (dir.), Les organisations de soins de longue durée : Points de vue scientifiques et critiques sur les CHSLD et les EHPAD (p.117-132). Presses de l'Université de Montréal.

⁴ Joshi, S., & Flaherty, J. H. (2005). Elder abuse and neglect in long-term care. *Clinics in geriatric medicine*, 21(2), 333-354. <https://doi.org/10.1016/j.cger.2004.10.009>

⁵ Institut national de santé publique du Québec (2018). *Rapport québécois sur la violence et la santé*. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante>

⁶ L-6.3 - Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (2024, 1 avril). Éditeur officiel du Québec. *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (2022, 15 octobre). Éditeur officiel du Québec. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3#:~:text=L'%C3%A9tablissement%20doit%20adopter%20une,l%C3%A9tablissement%20ou%20%C3%A0%20domicile>.