

GRILLE RECONNAÎTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

Cette 1^{ère} étape vise à **RECONNAÎTRE** la MO en cernant les faits observables et ceux pouvant être rapportés par diverses personnes. Ce premier regard vise à situer le contexte dans lequel la ou les personnes se retrouvent et à agir **immédiatement** pour sécuriser la ou les personnes potentiellement victimes. Il n'est pas nécessaire d'avoir des faits hors de tout doute pour sécuriser la ou les personnes en situation de vulnérabilité. Cela donnera du temps aux acteurs pour validation des faits, réfléchir plus largement en adoptant un regard englobant, c'est-à-dire individuel, organisationnel et sociopolitique, permettant ainsi d'agir aux bons niveaux en planifiant les démarches subséquentes.

		Oui
Niveau individuel	Aîné	Ce que je VOIS
		1. On me parle brusquement
		2. Je ne choisis pas mes heures de lever, de sieste ou de coucher
		3. Je ne choisis pas les heures de mes repas
		4. Je suis parfois déshydraté ou affamé
		5. On me donne des aliments de mauvaise qualité
		6. Je manque de temps pour terminer mon repas
		7. Il n'y a pas de climatisation dans ma chambre ou je ne peux pas ouvrir la fenêtre
		8. Il n'y a pas de fenêtre dans ma chambre
		9. Mes soins et services me sont donnés rapidement ou brusquement (ex. assistance au bain ou à l'habillage)
		10. On ne me parle pas ou presque jamais
		11. On ne m'informe pas lorsqu'un résident duquel je suis proche est gravement malade ou meurt
		12. Lorsque je formule une demande, on la banalise ou ne la traite pas
		13. Quand je sonne la cloche, on ne répond pas adéquatement à mon besoin, me fait attendre longtemps ou ne vient pas
		14. On me parle fort comme si j'étais sourd
		15. J'attends souvent pour recevoir des soins ou des services
		16. On ne me fait pas de suivi sur mon plan de soins et de services ou ce suivi est déficient
		17. Les soins de santé et les services sociaux que je reçois ne sont pas basés sur des données scientifiques
		18. Les intervenants ne suivent pas les recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux
		19. On m'impose des soins de santé ou des services sociaux contre mon gré (ex. soins palliatifs ou de confort)
		20. On me charge des frais pour des soins de santé ou des services sociaux que je n'ai pas demandés ou que je n'ai pas de besoin
		21. J'ai des plaies qui s'infectent
		22. On me met une culotte d'incontinence, même si je suis continent
		23. On change ma culotte d'incontinence seulement lorsqu'on juge qu'elle est pleine

GRILLE RECONNAÎTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

	24. Au lever ou au coucher, on me bouscule, me fait mal	
	25. Je suis souvent seul	
	26. On est violent avec moi	
	27. Il n'y a rien à faire	
	28. Je ne peux pas prendre des marches, alors que je suis capable de marcher	
	29. On ne m'informe pas sur mes droits	
	30. Je ne sais pas s'il y a un comité des usagers ou des résidents dans ma résidence	
	31. On ne m'implique pas dans les décisions qui me concernent	
	32. On me met des contentions physiques ou chimiques, alors qu'elles sont inutiles ou excessives	
	33. On me donne des antipsychotiques de manière abusive	
	34. Je subis les décisions d'autres personnes	
	35. On ne me donne pas des soins ou des services dont j'ai besoin	
	36. Des membres du personnel ne connaissent pas mon nom ou mon dossier	
	37. On ne soutient pas mon autonomie	
	38. Si je tombe, c'est long avant qu'on me relève	
	39. On m'empêche d'avoir des relations affectives ou sexuelles	
	Ce que je RESSENS	
	40. Je ressens un malaise éthique en lien avec la manière dont les soins et services me sont prodigués ou sont donnés à d'autres résidents	
	41. On ne tient pas compte de mes préférences alimentaires	
	42. Je ne me sens pas important	
	43. Je me sens comme un numéro, une chose ou une source de revenus	
	44. Quand je parle, je ne me sens pas écouté	
	45. On me traite comme un enfant ou un idiot	
	46. Les soins d'hygiène sont des moments pénibles pour moi	
	47. Je m'ennuie souvent	
	48. J'anticipe négativement le contact des membres du personnel	
	49. Je me sens négligé	
	Ce que je VOIS	
Proche	50. On parle brusquement à l'aîné que je visite	
	51. L'aîné que je visite ne choisit pas ses heures de lever et de coucher	
	52. L'aîné que je visite mange à des heures imposées	

GRILLE RECONNAÎTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

Intervenant	53. L'ainé que je visite n'a pas accès facilement à de l'eau à sa chambre		
	54. On donne des aliments de mauvaise qualité à l'ainé que je visite		
	55. Il fait souvent chaud dans la chambre de l'ainé que je visite : il n'y a pas de climatisation ou il est impossible d'ouvrir la fenêtre		
	56. Les soins (ex : habillage, hygiène) offerts à l'ainé que je visite sont réalisés brusquement		
	57. Les demandes faites par l'ainé que je visite ne sont pas prises en compte		
	58. Les soins et services prodigués ne sont pas basés sur les données scientifiques		
	59. Les intervenants ne suivent pas les recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux		
	60. On charge des frais à l'ainé que je visite pour des soins ou services dont il n'a pas besoin ou qu'il n'a pas demandés		
	61. L'ainé que je visite a des plaies qui s'infectent et des actions de prévention n'ont pas été réalisées		
	62. L'ainé que je visite porte une culotte d'incontinence même s'il est continent		
	63. La culotte d'incontinence de l'ainé que je visite est changée uniquement lorsqu'elle est très pleine		
	64. Les membres du personnel ne connaissent pas le nom ou le dossier de l'ainé que je visite		
	65. L'ainé que je visite n'as pas ou peu l'opportunité de marcher même s'il est en mesure de le faire		
	66. Des membres du personnel me rapportent des situations de maltraitance organisationnelle dans la résidence		
	Ce que je RESSENS		
	67. Je ressens un malaise éthique en lien avec la manière dont les soins et services sont prodigués à l'ainé que je visite ou sont donnés à d'autres résidents		
	68. J'aimerais que l'ainé que je visite ne soit pas hébergé ici		
	Ce que je VOIS		
	69. Nous (moi-même et/ou des collègues) parlons brusquement aux résidents		
	70. Les aînés ne choisissent pas les heures de lever, de coucher ou de repas		
71. Il arrive que les aînés n'aient pas le temps de terminer leurs repas			
72. Des aliments de mauvaise qualité sont offerts aux aînés			
73. Les soins (ex : hygiène, habillage) sont réalisés rapidement et/ou brusquement			
74. Il fait souvent chaud dans la chambre des aînés; il n'y a pas de climatisation ou il est impossible d'ouvrir les fenêtres			
75. Les demandes faites par les aînés ne sont pas prises en compte			
76. Les aînés ne sont pas impliqués dans les décisions les concernant; ils n'ont pas de place pour dire ce qu'ils souhaiteraient			
77. Nous (moi-même et/ou des collègues) parlons peu aux aînés			
78. Nous (moi-même et/ou des collègues) ne connaissons pas le nom ou les dossiers des aînés sous notre responsabilité			
79. Le temps de réponse aux cloches est long			
80. Le suivi des plans de soins auprès des aînés est peu fréquent			

GRILLE RECONNAÎTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

Niveau organisationnel	Gestionnaire	81. Les culottes d'incontinences peuvent être utilisées même si un aîné n'est pas incontinent	
		82. Les culottes d'incontinence sont changées principalement lorsqu'elles sont pleines	
		83. Peu d'activités sont proposées aux aînés	
		84. Les soins et services prodigués ne sont pas basés sur les données scientifiques	
		85. L'autonomie des aînés est peu valorisée	
		86. Nous (moi-même et/ou des collègues) devons empêcher les aînés d'avoir des relations affectives ou sexuelles	
		87. Un (ou plusieurs) aîné(s) de la résidence me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle	
		88. Un (ou plusieurs) proche(s) d'un aîné me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle	
		89. Je constate des situations de maltraitance organisationnelle dans la résidence	
		Ce que je RESSENS	
		90. Je ressens des malaises liés à la manière dont mes tâches de travail sont organisées	
91. Je ressens un malaise éthique en lien avec la manière dont les soins et services sont prodigués à la résidence; je ne voudrais pas qu'un proche soit hébergé ici			
Niveau organisationnel	Gestionnaire	Ce que je VOIS	
		92. Les intervenants parlent brusquement aux aînés	
		93. Les aînés ne choisissent pas les heures de lever, de coucher ou de repas	
		94. Il arrive que les aînés n'aient pas le temps de terminer leurs repas	
		95. Des aliments de mauvaise qualité sont offerts aux aînés	
		96. Les soins (ex : hygiène, habillage) sont réalisés rapidement et/ou brusquement	
		97. Il fait souvent chaud dans la chambre des aînés; il n'y a pas de climatisation ou il est impossible d'ouvrir les fenêtres	
		98. Les demandes faites par les aînés ne sont pas prises en compte	
		99. Les aînés ne sont pas impliqués dans les décisions les concernant; ils n'ont pas de place pour dire ce qu'ils souhaiteraient	
		100. Les intervenants parlent peu aux aînés	
		101. Les intervenants ne connaissent pas le nom ou les dossiers des aînés sous leur responsabilité	
		102. Le temps de réponse aux cloches est long	
		103. Le suivi des plans de soins auprès des aînés est peu fréquent	
		104. Les culottes d'incontinences peuvent être utilisées même si un aîné n'est pas incontinent	
		105. Les culottes d'incontinence sont changées principalement lorsqu'elles sont pleines	
		106. Peu d'activités sont proposées aux aînés	
		107. Les soins et services prodigués ne sont pas basés sur les données scientifiques	
		108. L'autonomie des aînés est peu valorisée	

GRILLE RECONNAÎTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

Niveau Sociopolitique	Décideur	109. Un intervenant ou une équipe me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle (voir section intervenant)	
		110. Un coordonnateur en maltraitance me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle	
		111. Je constate des situations de maltraitance organisationnelle dans la résidence	
		Ce que je RESSENS	
		112. Je ressens un malaise face aux directives organisationnelles que je dois donner aux équipes et aux intervenants	
		113. Je ressens un malaise éthique en lien avec la manière dont les soins et services sont prodigués à la résidence; je ne voudrais pas qu'un proche soit hébergé ici	
Niveau Sociopolitique	Décideur	Ce que je VOIS	
		114. Un aîné de la résidence me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle (voir section aîné)	
		115. Un proche d'un aîné me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle (voir section proche)	
		116. Un intervenant ou une équipe me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle (voir section intervenant)	
		117. Un gestionnaire me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle (voir section gestionnaire)	
		118. Un coordonnateur en maltraitance me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle	
		119. Le commissaire aux plaintes me rapporte des situations de maltraitance organisationnelle	
		120. Je constate des situations de maltraitance organisationnelle dans la résidence	
		121. Des sorties médiatiques rapportent des situations de maltraitance organisationnelle dans une ou plusieurs résidences	
		Ce que je RESSENS	
		122. Je suis mal à l'aise avec les choix qui impliquent les ressources disponibles pour les résidences pour aînés	
		123. Je ressens un malaise éthique en lien avec la manière dont les soins et services sont prodigués à la résidence; je ne voudrais pas qu'un proche soit hébergé en résidence	