

AGIR SUR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

Maintenant que les causes et les conséquences de la maltraitance organisationnelle ont été documentées (voir la grille **COMPRENDRE**), il importe d'**AGIR** pour faire cesser, de façon définitive la maltraitance organisationnelle et soutenir la bientraitance au sein de la résidence. La grille qui suit a été conçue pour outiller les personnes et organisations désireuses de changements et d'amélioration au sein de leur organisation. Elle liste certaines pistes d'action pouvant être empruntées par ces personnes et organisations.

Acteurs		Pistes d'action	Oui	
Niveau individuel	Aîné	Ce que je vois		
		1.	Je demande de l'aide à ma famille, un proche ou à une personne de confiance pour mettre fin à la situation, si besoin	
		2.	Je parle de la situation à un intervenant ou gestionnaire à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		3.	Je demande des informations et un suivi sur les intentions du gestionnaire afin de faire cesser, rapidement et de façon permanente, la MO que je vis à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		4.	Je participe à toutes les décisions relatives à ma santé ou à la planification des soins et services me concernant à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		5.	Je participe avec tous les acteurs concernés à la réflexion éthique collective (voir la FICHE SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION)	
		6.	Je signale la situation au Commissaire local aux plaintes du CISSS/CIUSSS à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		7.	Je demande de l'aide au comité des usagers lié à la ressource d'hébergement à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		8.	Je demande de l'aide au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de ma région à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
		9.	Si la situation le nécessite, je dépose une plainte au corps policier à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin	
	10.	Si la situation le nécessite, je contacte les médias à l'aide de ma famille, d'un proche ou d'une personne de confiance, si besoin		
	Proche	Ce que je ressens		
		11.	Je me reconnais une valeur et des droits de recevoir des soins et des services requis à ma condition dans un contexte sécuritaire	
		12.	Je refuse catégoriquement de subir de maltraitance, voire de la maltraitance organisationnelle ou qu'un autre résident en subisse	
		13.	J'apporte l'assistance et l'aide requises par mon parent, mon proche dans la défense de ses droits et intérêts (voir les énoncés aîné)	
		14.	Je fais toutes les démarches nécessaires et sans relâche afin que la situation soit connue et pris en charge et je demande des suivis	
15.		Je demande de l'aide, si besoin, pour obtenir du soutien comme proche-aidant		
	16.	Je participe avec tous les acteurs concernés à la réflexion éthique collective (voir la FICHE SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION)		

AGIR SUR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

		17.	Si, en dépit de mes démarches, la MO persiste, je fais des démarches à l'extérieur du CISSS/CIUSSS (ex. médias, députés, protecteur du citoyen, ministre, pétition à l'Assemblée nationale, recours collectif, etc.)		
Niveau organisationnel	Intervenant	Ce que je vois			
		18.	Je reconnais qu'il peut y avoir de la MO au sein de l'organisation, voire de la direction, que celle-ci soit volontaire ou non		
		19.	J'apporte immédiatement l'assistance et l'aide requises au résident et/ou à sa famille ou ses proches		
		20.	Je prends connaissance et j'applique la loi et, le cas échéant, la politique ou la procédure de mon établissement		
		21.	Je contacte le répondant en maltraitance de la direction		
		22.	Je participe avec tous les acteurs concernés à la réflexion éthique collective (voir la FICHE SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION)		
		23.	Je collige et reste à l'affût des facteurs de vulnérabilité et des indices de MO dès qu'elle est reconnue (voir grille RECONNAÎTRE)		
		24.	Je participe au processus de vérification des faits en fonction de mon expertise et de mon lien avec le résident		
		25.	Je collige et reste à l'affût des causes et conséquences de la MO sur le ou les résidents concernés (voir grille COMPRENDRE)		
		26.	Je déploie les interventions et les démarches appropriées dans le but de faire cesser rapidement et de façon permanente la MO		
		27.	Je documente toute information relative à la détection ou au dépistage, selon les pratiques en maltraitance		
		28.	J'évalue, je documente et j'interviens selon les normes professionnelles, les procédures et les lois dont celle de lutte à la maltraitance		
		29.	J'assure la confidentialité de mes démarches		
		30.	J'assure un lien avec la famille et/ou les proches		
		31.	Je demande le déclenchement d'un processus d'intervention concerté (PIC), si la situation est de nature criminelle ou pénale		
		32.	Je dénonce la situation au commissaire local aux plaintes en référence au signalement obligatoire, comme le stipule la loi 6.3		
		33.	Je fais toutes les démarches nécessaires et sans relâche afin que la situation soit reconnue et prise en charge et que la MO cesse		
		34.	Je suis proactif dans les discussions et dans la recherche de pistes de solution		
		35.	J'accepte, le cas échéant, de faire les choses autrement		
		36.	Je propose aux acteurs concernés, dont les gestionnaires et les décideurs, une discussion amenant le déploiement d'un plan d'action pour agir rapidement et efficacement sur la MO		
Gestionnaire	Ce que je vois				
	37.	Je reconnais qu'il peut y avoir de la MO au sein de mon organisation, voire de ma direction, que celle-ci soit volontaire ou non			
	38.	Je soutiens et contacte le répondant en maltraitance de ma direction			
	39.	Je contacte le coordonnateur régional en maltraitance du CISSS/CIUSSS			
	40.	Je propose aux acteurs concernés, dont les intervenants, les autres gestionnaires décideurs et les partenaires, une discussion amenant le déploiement d'un plan d'action pour agir rapidement et efficacement sur la MO et implique les résidents, familles et proches			
	41.	J'assure la confidentialité et la protection absolue contre des mesures de représailles envers les personnes ayant signalé la situation			
	42.	J'assure un lien avec le résident, la famille et les proches			

AGIR SUR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE (MO)

	43.	Je participe avec tous les acteurs concernés à la réflexion éthique collective (voir la FICHE SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION)	
	44.	Je soupèse les options et évalue les marges de manœuvre possibles au regard des normes actuelles afin de faire cesser la MO	
	45.	Je fais des actions concrètes et efficaces pour prévenir en amont les situations de MO avec l'ensemble des acteurs concernés	
Niveau sociopolitique	Ce que je vois		
	46.	Le ministère de la santé et des services sociaux et les parties politiques reconnaissent qu'il peut y avoir de la MO au sein des établissements et ressources d'hébergements du Québec	
	47.	Les hauts décideurs demandent d'être informés de toute situation de MO perpétrée au sein du CISSS/CIUSSS qu'ils dirigent et agissent en conséquence	
	48.	Les hauts décideurs informent régulièrement l'ensemble du personnel que la MO est inacceptable au sein du CISSS/CIUSSS qu'ils dirigent et agissent en conséquence	
	49.	Les établissements et ressources d'hébergement élaborent, appliquent et diffusent une politique et procédure incluant le traitement des situations de MO et implique les acteurs concernés	
	50.	L'équipe de gouvernance soupèse les options et évalue les marges de manœuvres possibles au regard des normes actuelles afin de faire cesser les situations de MO et de les prévenir	
	51.	L'équipe de gouvernance incluant la direction des ressources humaines applique et fait connaître les règles de confidentialité et une protection absolue contre des mesures de représailles envers les personnes qui signalent des situations de MO	
	52.	Je propose aux acteurs concernés, dont les intervenants, gestionnaires, décideurs, ministère de la santé et des services sociaux et partenaires, une discussion amenant le déploiement d'un plan d'action pour agir rapidement et efficacement sur la MO	
	53.	Les dirigeants s'assurent que les directions connaissent et respectent les recommandations émises par le commissaire aux plaintes de l'établissement	
	54.	Les hauts niveaux de gouvernance, incluant les ministres et ministères, s'assurent que les recommandations découlant des enquêtes du PC, CSBE et de la Coroner sont suivies	
	55.	Les dirigeants donnent les moyens à l'ensemble du personnel pour RECONNAÎTRE, COMPRENDRE et AGIR sur les situations de MO au sein des établissements qu'ils dirigent (ex. formations, culture organisationnelle de bienveillance, politiques, procédures)	
	56.	Solidairement, les dirigeants font les revendications nécessaires auprès du gouvernement pour que les établissements aient les moyens pour contrer efficacement la MO	
	57.	Les dirigeants font des revendications nécessaires auprès du gouvernement pour que les pratiques de gestion au sein du RSSS soient à même de soutenir la bienveillance des résidents et du personnel au sein du CISSS/CIUSSS que je dirige	
58.	Je participe avec tous les acteurs concernés à la réflexion éthique collective (voir la FICHE SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION)		