

*Livret*  
*d'accueil*  
*bientraitance*

E.H.P.A.D  
1Rue du Stade  
79190 LIMALONGES

# SOMMAIRE



Préambule	page 1
1. Les cibles de la recommandation	page 3
2. La maltraitance : les deux définitions	page 5
3. Les 7 typologies	page 7
4. les différents types de maltraitance	page 8
5. La Bientraitance	page 10
6. Plan du 14 mars 2007	page 11
7. La maltraitance <b>ALMA FRANCE</b>	page 13
8. Lois textes et circulaire -Article L311-3 du code de l'action sociale et des familles	page 14
9. Procédure en cas de maltraitance	page 18
10. L'établissement face à la maltraitance	page 20
11. La procédure	page 21
12. Conclusion	page 22
13. Annexes et bibliographie	page 23

# Bientraitance /Maltraitance



Le directeur s'assure que la mission est accomplie au nom de la bientraitance , pour ce faire il à recruté un cadre supérieur de santé chargé de l'applications des RBPP Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles de l'**ANESM** au titre desquels en premier lieu figure le cadre de :

-Définition de l'**ANESM** : La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. (juin 2008)

- Mission du responsable de l'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance. (décembre 2008

-De ce fait une infirmière et 2 aides soignantes ont fait la formation bientraitance en cours de l'année 2012.

-L'établissement à aussi former des agents 3 fois 2 jours en 2015 sur le thème :

## “Devenir personne-ressources bientraitance en EHPAD”

Formation faite par : ( **OAREIL** ) Office Aquitain de **R**echerches,  
d'**E**tudes, d'**I**nformation et de **L**iaison sur les problèmes des personnes  
âgées

Et c'est ainsi qu'une aide soignante est personne ressource dans notre  
établissement depuis novembre 2015. Moynet Nadège

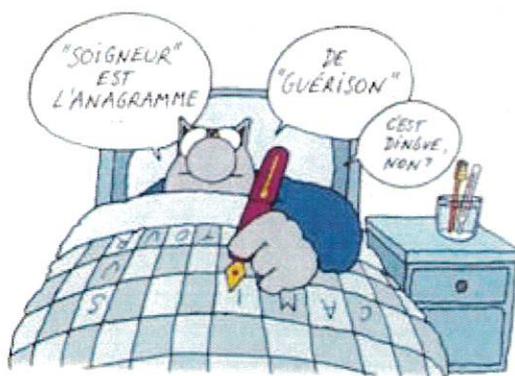
Dis, SOS KULD,  
c'est quoi UNE  
Bonne AIDE-SOIGNANTE?



# Les cibles de la recommandation

La recommandation « mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » s'adresse à l'ensemble des professionnels en situation de responsabilité et d'encadrement, qu'ils soient cadres ou non cadres, qui exercent au sein des établissements du secteur social et médico-social. Ils seront nommés dans le texte « équipes d'encadrement ».

Ils sont privilégiés en raison des missions qu'ils exercent, dans la limite des définitions de fonctions et des délégations de compétences fixées par l'organisme gestionnaire auxquels ils sont rattachés. Ils sont également privilégiés dans le cadre de la responsabilité pénale qui est la leur en matière de maltraitance. Ils sont privilégiés enfin en raison de l'impact décisif qu'un management défaillant peut avoir en matière de maltraitance institutionnelle. **Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (ANESM .décembre 2008)**



### Définition de la bientraitance :

« La posture professionnelle de Bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuses de ses choix et de ses refus » (source ANESM) .La bientraitance est à la fois une démarche positive et une mémoire de risque.

### Textes et circulaires :

-Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM « La Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » (juillet 2008).

-« Le déploiement de la Bientraitance : Guide à destinations des professionnels en établissement de santé et EHPAD » de l'HAS (mai 2012)

### Les personnes concernées :

Les acteurs de la Bientraitance sont le professionnel, l'établissement, l'institution ainsi que le patient et son entourage.

Le management, l'institution et le professionnel agissent sur la Bientraitance du patient, de l'utilisateur.

Le patient, l'utilisateur et son entourage favorisent la Bientraitance par leur application dans la prise en charge. L'ensemble des acteurs favorise la Bientraitance par leurs interactions favorables.

"Vous vous souvenez combien de fois vous m'avez sonnée, hier?..



...Parce que là, tout à fait par hasard, c'est moi qui vous enlève les fils aujourd'hui..."



## LA MALTRAITANCE

**Les deux définitions** : conseil de l'Europe/Eliane Corbet

**La maltraitance** est une **violence** qui se caractérise par tout **acte ou omission commis par une personne, s il porte atteinte** a la vie, a l'intégrité corporelle et / ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.....[conseil de l'Europe](#).

## Violence institutionnelle

« Entre dans le champ de **la violence institutionnelle**, tout ce qui **contredit ou contrevient** aux lois du développement, tout ce qui **donne prééminence** aux intérêts de l'institution sur les intérêts des résidents » [Eliane Corbet](#)

*Pas trop vite avec ton âge,  
attention aux radars !*





# LES 7 TYPOLOGIES

**-VIOLENCE PHYSIQUE.....**

**-VIOLENCE PSYCHIQUE OU MORALE.....**

**-VIOLENCE MATERIELLE OU FINANCIERE.....**

**-VIOLENCE MEDICALE OU MEDICAMENTEUSE.....**

**-PRIVATION OU VIOLENCE DES DROITS.....**

**-NEGLIGENCE ACTIVE.....**

**-NEGLIGENCE PASSIVE.....**

## TROIS ASPECTS CARACTERISENT LA MALTRAITANCE..



\_ Les abus

\_ La violence

\_ Les négligences

Les maltraitements peuvent être :

**Physiques** : Coups, brûlures, ligotage, soins brusques sans informations ou préparation, non satisfaction des demandes des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie).

**Psychiques ou morales** : Langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, comportement d'infantilisation, non respect de l'intimité.

**Matérielle ou financière** : Vols, exigences de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés /sales/aseptisés où les êtres humains sont entassés au mépris des impératifs d'hygiène, de sécurité et d'indemnités.

**Médicales ou médicamenteuses** : Manque de soin de base, non information des traitements sédatifs, non prise en compte de la douleur.

**Privation ou violence des droits** : Limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse.

**Négligence actives** : Toutes formes de sévices, abus, abandon, manquements pratiques avec la conscience de nuire.

**Négligences passives** : Négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.



# La Bienveillance



## Définition :

La bienveillance est avant tout une considération de la personne dans toute sa dignité, en la respectant et en l'écouter.

La personne a des droits, des devoirs, des envies, des choix, une intimité. (Charte des droits et libertés de la personne accueillie) 8 septembre 2008

Elle doit rester libre de ses choix malgré l'entrée en institution.

Il faut prendre le temps de regarder la personne, d'écouter son histoire de vie et d'analyser son comportement pour prendre soin d'elle et d'être bienveillant.

Il est nécessaire de travailler en équipe pour être bienveillant.

C'est une obligation professionnelle.

## Plan du 14 Mars 2007 :

### Plan du développement de la Bienveillance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance.

C'est un plan d'action en **10 mesures concrètes** afin de développer une culture de la bienveillance dans les établissements et de renforcer la lutte contre la maltraitance.

1- Créer l'agence nationale d'évaluation sociale et médico-sociale. Elle vérifie que tous les axes de recommandations sont bien respectés.

2-Enclencher une démarche qualité dynamique dans tous les établissements : analyse des pratiques.

3-Sensibiliser et former les personnels à la bienveillance.

4- Augmenter les effectifs dans les établissements et valoriser les métiers. Il faut une reconnaissance du déficit d'effectifs et de métier car le niveau de dépendances des personnes âgées a augmenté.



5-Humaniser le cadre de vie dans les établissements, par exemple en personnalisant les chambres.

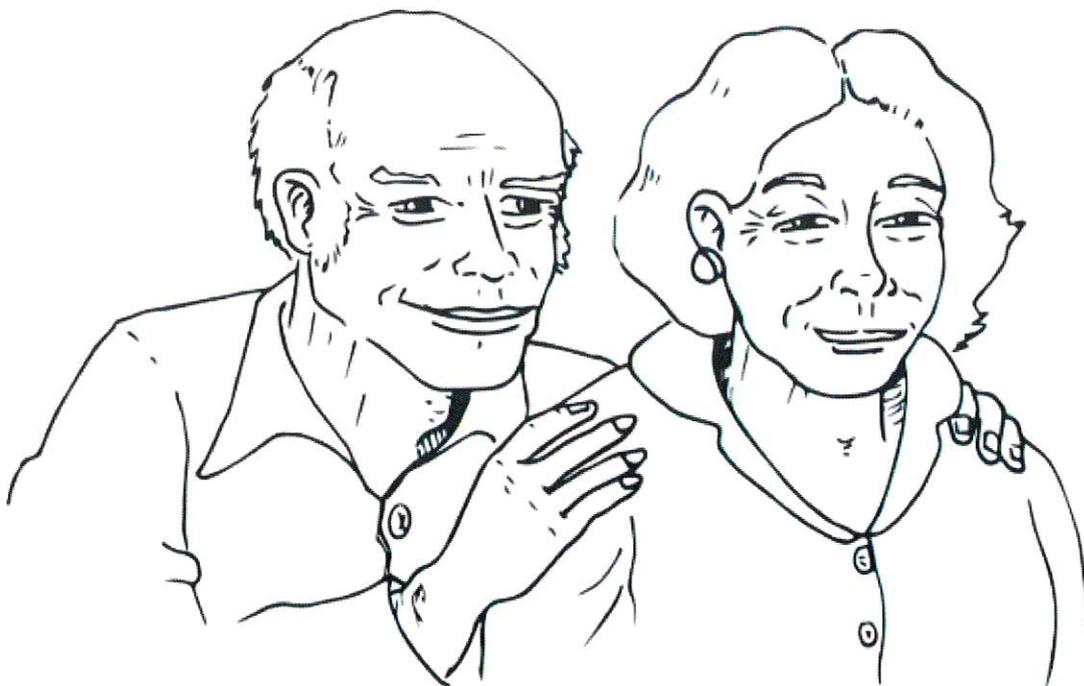
6-Faciliter les signalements : n°d'accueil téléphonique spécialisé 3977.

7- Désigner un correspondant maltraitance dans chaque ARS (Agence Régional de Santé)

8- Doubler les inspections sur le terrain. Ce sont des inspections préventives pour évaluer les risques de maltraitances et les prévenir.

9-Veiller a l'application des sanctions et assurer un meilleur suivi des inspections.

10- Elargir l'action au comité national de vigilance crée en 2012.



# La maltraitance

La maltraitance est quelque chose que je fais ou je ne fais pas, qui porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté (= c'est une contrainte) et qui compromet gravement le développement de la personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. Il existe un numéro de téléphone pour les signalements de maltraitance :

**ALMA 0892 380 118**

Le réseau ALMA France : réseau de centres départementaux d'écoute, d'analyse, de conseil et de suivi- septembre 1995.

## Méthodologie :

- 1° étape : le recueil de l'information
- 2° étape : l'analyse collégiale de la situation (bénévoles, référents, administrateurs si besoin)
- 3° étape : le traitement de chaque cas.
- 4° étape : le suivi de la situation.



# Lois, textes et circulaires



## -2 Janvier 2002

Loi n° 2002-2 rénovant l'action sociale et medico sociale.

- Obligation d'élaborer un projet d'établissement.
- Rédiger et remettre à tout usager un livret d'accueil assorti de la Charte des droites et liberté et d'un règlement de fonctionnement.
- Rédiger un document de prise en charge (contrat de séjour).
- Création d'une instance représentative : CVS

## - 30 Avril 2002

**Article.311.3**, l'exercice des droits et libertés individuels est **garanti** à toute personne prise en charge par les ESSMS (établissent et services sociaux et médico sociaux)

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

## -3 mai 2002

-**Circulaire (DGA/SD/2n°2002-280)** relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables, et notamment les personnes âgées.

-16 Novembre 2002

-**Arrêté du 16 novembre 2002** relatif à la création du comité nationale de vigilance contre la maltraitance envers les personnes âgées.

-8 Septembre 2003

-**Article. L311-4**, arrêté fixant la charte des droits et liberté de la personne accueillie.

-5 Mars 2007

-**Loi n°2007-308** réforme la protection juridique des majeurs dans le sens d'un plus grand respect des droits de la personne protégé (préservation de son autonomie et de sa participation aux décisions qui la concernent, tant pour la gestion de ses biens que pour les soins qui lui sont nécessaires ou encore son lieu de vie)

**RBPP : Participation de personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protections juridique. (avril 2012)**



-13 mars 2007

**-Décret n° 2007-330**, création du comite national de vigilance et de lutte contre la maltraitance des personnes âgés et des adultes handicapés (codifié aux articles D.116.1 et suivants du code de l'action sociale et des familles)

**-22 Mars 2007**

**-Instruction DGAS/2A n°2007-112** : Relative au plan de développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance des personnes âgés et des personnes handicapés.

**-22 Mars 2007**

**- Instruction DGAS/2A n°2007-112** mise en place d'un numéro d'appel national unique, le **3977**, qui offre une écoute du lundi au vendredi de 9h à 19h qui transmet les signalements à des centres d'écoutes départementaux (**ALMA**)



**-15 octobre 2008**

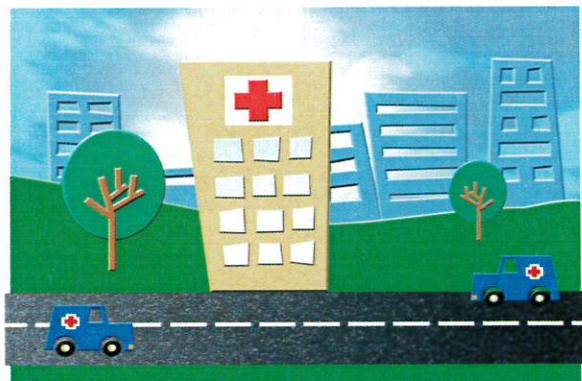
- **circulaire DGAS n°2A/2008316 relative au renforcement des missions d'inspection et de contrôle au titre de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées** : mise en place dans les EHPAD d'une démarche d'auto-évaluation des pratiques de bientraitance.( questionnaire annuel ANESM transmet à l'ARS et conseils généraux avant le 30 juin)

**-21 Juillet 2009**

-**Loi n°2009-879 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires** : contribution de l'ARS avec les services compétents de l'état et des collectivités territoriales à la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance dans les établissements et services de santé et médico-sociaux.

**-23 Juillet 2010**

-**Circulaire DGCS 2A/2010/254** définit certains nombre d'orientations prioritaires en matière de prévention et de lutte contre la maltraitance.





## Procédure en cas de maltraitance signalée en ESSMS

-Le signalement ne doit pas être considéré comme une sanction par l'exemple, mais comme un devoir.

La direction a le devoir de mettre en place un protocole de signalement de la maltraitance et de définir une méthodologie d'application de ce protocole.

### Signalement/responsabilité :

-Signalement des dirigeants engagés.

-Obligation de répondre des infractions commises, passible selon leur gravité d'une peine criminelle.

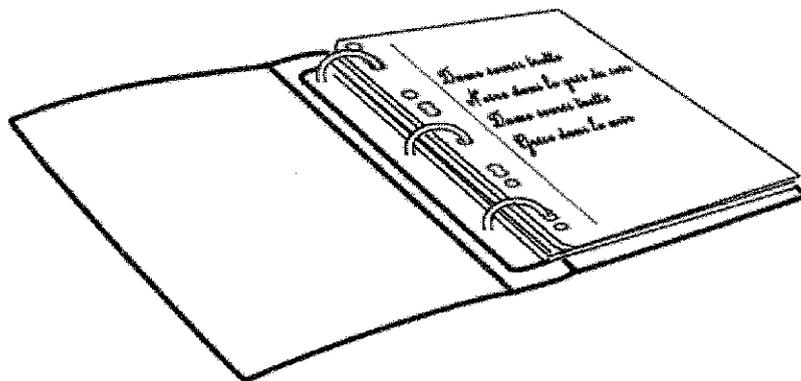
-L'établissement peut se constituer partie civile pour se défendre.

\_La procédure de signalement (qui, quand, où, comment...) :  
information écrite dans le règlement intérieur et le contrat de séjour.

\_Droits des usagers et chartes : information écrite dans le règlement  
intérieur et le contrat de séjour.

\_CVS : information écrite dans le règlement intérieur et le contrat de  
séjour.

\_Questionnaires de satisfaction.



# L'établissement face à la maltraitance



## L'institution :

L'EHPAD a signé un protocole de signalement avec l'ARS (l'agence nationale de santé) en date du 8 décembre 2014.

- La procédure de signalement (qui, quand, où, comment...)
- Projet d'établissement : mission, valeurs, objectifs...
- Outils :- fiche d'événements indésirables
  - questionnaires de satisfaction et d'étonnement
- Délégués du personnel, CHSCT
- Inspection du travail, médecine du travail.

## Traitement des situations de maltraitance :

- Mission : prévenir, être attentif, repérer
- Outils et procédures avec l'ensemble des acteurs (direction, personnel, CVS, PR...)
- Formations
- Repérage des situations de maltraitances

# La procédure

## Le directeur :

- Recueille les faits et analyse la situation
- Prends les premières mesures de protection
- décide de réunir l'équipe pluridisciplinaire interne de crise (PR, Médecin Co, Cadre, IDE Co...)
- Selon les établissements ou services, le directeur général est prévenu avec une description précise des faits.
- Prévient la direction du pôle réseau.
- Le directeur informe le référent ARS.
- Il effectue (si nécessaire) le signalement auprès du Procureur de la république du Tribunal de grande instance du lieu où se trouve la structure.
- RAPPEL** : Le directeur n'a pas la prérogative du signalement (obligation et responsabilité de tout citoyen).
- Il informe la personne qui signal une situation de maltraitance des suites données.



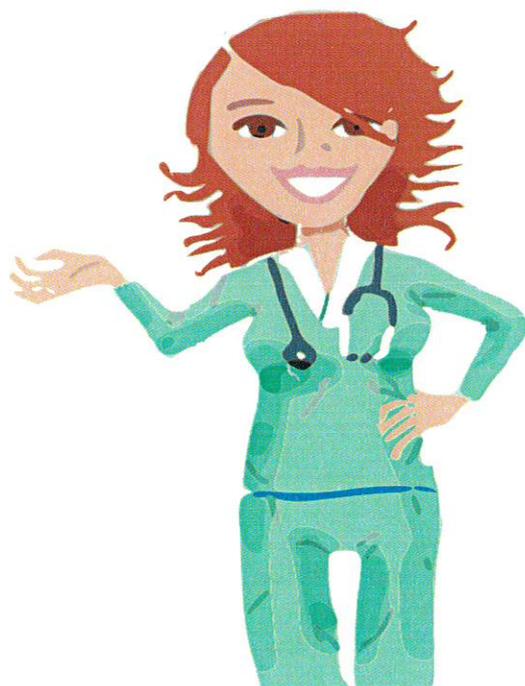
## Conclusion



Un soignant est un professionnel qui prend soin d'une autre personne ayant des préoccupations ou des problèmes de santé, pour l'aider à améliorer sa santé, à la maintenir ou pour accompagner cette personne jusqu'à la mort.

Un professionnel ne doit en aucun cas détruire la santé de cette personne.

« Accompagner quelqu'un, ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route ni même connaître la direction qu'il va prendre. C'est marcher à ses côtés, en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de son pas. »



# Annexes

ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services et médico-sociaux.

RBPP : Recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

RBPP : Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance. (décembre 2008)

RBPP : La bientraitance définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)

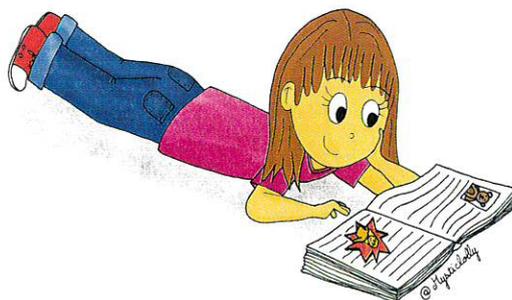
RBPP : Participation de personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protections juridique.(avril 2012)

Chartes :

-Chartes des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

Circulaire :

-circulaire N°DGS/SD2A/2011/282 du 12 juillet relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes.



## Bibliographie :

- La prévention de la maltraitance : Grille d'autocontrôle de mes pratiques professionnelles (outil à destination des soignants)
- Guide de signalement de la maltraitance de la personne âgée. (DISS Directions des interventions sanitaires et sociales).
- La maltraitance et les personnes âgées. Françoise Busby Coordinatrice d'Alma France. (Allô maltraitance des personnes âgées.)
- Il fait si bon vieillir.....Alma Adilon-Lonardoni. Lycée Champagnat, Saint-Symphorien-sur-Coise(69).

