AAFP Cherbourg	**PROTOCOLE** **NOTIONS DE BIENTRAITANCE ET DE MALTRAITANCE**	*Création le 22/06/2023* *Version n° 1*

1° Objet et domaine d'application :

Conduite à tenir pour le personnel lors des interventions

2° Responsabilités :

Applicable à l'ensemble du personnel et des stagiaires sous la responsabilité de la coordinatrice.

3° Principe et but :

Appliquer les bonnes pratiques afin de promouvoir les actions de bientraitance et prévenir les situations de maltraitance.

4° Modalités de réalisation :

Notion de bientraitance

La bientraitance est ainsi une démarche globale d'accueil et de soin mise en œuvre dans les services et établissements afin de déterminer la meilleure façon d'accompagner la personne accueillie. La bientraitance a pour finalité le bien-être de la personne vulnérable, dans le respect de son histoire, sa dignité et sa singularité. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

Les 5 piliers de la bientraitance :

1. Le respect de la personne
2. La non-malfaisance
3. La bienveillance
4. La participation et l'implication de la personne
5. La continuité de la prise en charge

La bientraitance c'est :

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute à chaque étape de l'accompagnement de l'usager
- Garantir la liberté de choix et de décision de l'usager
- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager

- Respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager
- Agir contre la douleur physique et/ou morale
- Rechercher constamment la qualité et l'amélioration des prestations
- Garantir un accompagnement conforme aux bonnes pratiques et recommandations
- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

Notion de maltraitance

La maltraitance est définie comme une violence se caractérisant par « tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle 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 ».
« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. »
Les publics les plus concernés sont les personnes en situation de vulnérabilité telles que les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées…

<u>On distingue plusieurs types de maltraitances</u> :

- **les maltraitances psychologiques** : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement... ;
- **les maltraitances physiques** : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées ;
- **les maltraitances sexuelles** : notamment les viols, les agressions sexuelles, les atteintes sexuelles…;
- **les maltraitances financières et matérielles** : vols, fraudes, rackets, procurations abusives, escroqueries... ;
- **les maltraitances médicales** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en charge, des abus de sédatifs… ;
- **les maltraitances civiques** : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

<u>On distingue également les « maltraitances par inadvertance » des « maltraitances intentionnelles »</u>.

- **les maltraitances par inadvertance** sont des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- **les maltraitances intentionnelles** sont des négligences actives avec intention de nuire.

Exemples : ne pas s'assurer du consentement de la personne lors de l'accompagnement aux soins, ne pas expliquer les gestes pendant une toilette par exemple, infantiliser la personne, la tutoyer sans son accord, ne pas adapter l'accompagnement en fonction des habitudes et des

besoins de la personne (hygiène, sommeil, alimentation…), ne pas mettre les lunettes, les appareils auditifs, dentaires de la personne, tout ce qui lui permet de vivre le plus normalement possible, mettre des contentions (barrières par exemple, alors qu'elles ne sont pas prescrites par un médecin), porter atteinte à la dignité de la personne, gagner du temps pendant l'intervention au détriment de la personne (donner 2 yaourts à la place d'un repas, donner le repas préparés directement dans la barquette en plastique, refuser d'accompagner un usager en capacité d'aller aux toilettes, sous prétexte qu'il a une protection)

3977 : numéro national gratuit contre la maltraitance des personnes âgées ou handicapées



(Basse-Normandie)

« Etre bientraitant », c'est préserver l'individualité, considérer la personne comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle.

RÉQUA

La Charte de bientraitance

- Prendre en considération la liberté de choix et de décision du patient/résident afin de maintenir son autonomie
- Respecter l'espace personnel du patient/résident et son intimité
- Préserver la dignité du patient/résident et son estime de soi
- Identifier les inquiétudes et les douleurs du patient/résident et chercher ensemble des réponses.
- Prendre en compte les goûts, les habitudes alimentaires du patient/résident et faire du repas un moment de plaisir.
- Favoriser les déplacements du patient/résident en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses désirs d'aller et venir ainsi que de sa pathologie.
- Favoriser les liens et les échanges avec les proches et l'entourage du patient/résident.
- Accompagner le patient/résident dans sa fin de vie.
- Etablir une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles

HAS

FORAP

CEPPRAL
Qualité et Sécurité en santé

LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

GRILLE D'AUTOCONTROLE DE MES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

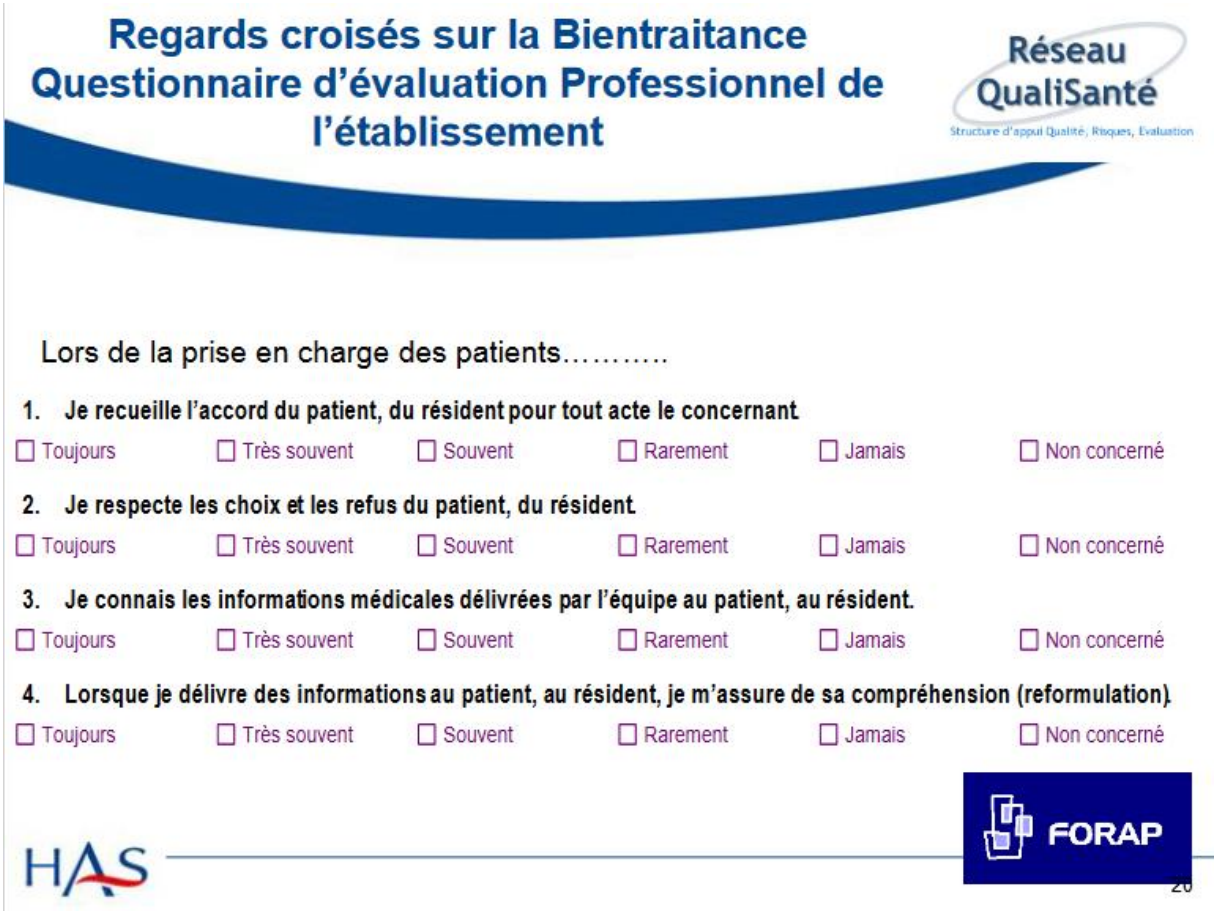
(Outil à destination des soignants)

Cette grille est destinée à auto-évaluer ses pratiques professionnelles dans le domaine de la maltraitance.
Elle se veut un outil d'autocontrôle à visée essentiellement préventive.
Aide à la gestion des risques de maltraitance dans ses pratiques au quotidien, elle doit être utilisée comme un outil d'alerte personnelle.

		Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Non Concerné	Commentaires
1	Il m'arrive de tutoyer un patient sans son accord							
2	Il m'arrive de ne pas réaliser un soin par faute de temps							
3	Il m'arrive de ne pas m'appliquer en réalisant un soin							
4	Il m'arrive de ne pas avoir envie de m'occuper d'un patient, à cause de son état physique ou de sa pathologie							
5	Il m'arrive d'utiliser un ton sec et cassant pour m'adresser à un patient							

HAS

FORAP



<u>Questionnaire bientraitance-maltraitance à destination des salariées</u> :

1. Depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur sanitaire et social ?

2. Avez-vous eu une ou plusieurs formations sur le thème de la maltraitance/bientraitance pour accompagner des personnes à domicile ?

3. Pour vous qu'est-ce que la maltraitance ?

4. Pouvez-vous citer différents types de maltraitances ?
   Si oui lesquels ?

5. Connaissez-vous les facteurs de risques de la maltraitance ?

6. Sauriez-vous reconnaitre une éventuelle situation de maltraitance ?

7. Avez-vous connaissances des procédures de signalement de la maltraitance ?

8. Avez-vous déjà eu le sentiment d'avoir été maltraitant dans certaines situations ?
   Si oui, pourquoi ?
   □ manque d'écoute de la personne

□ non-respect de l'intimité et de la dignité de la personne
□ non-respect du rythme de la personne
□ travail sous pression, négligences
□ manque de stimulation des capacités
□ non-respect des règles de sécurité
□ autres

9. Avez-vous déjà eu connaissance d'actes de maltraitance de personnes chez qui vous travaillez ?

10. Avez-vous le sentiment de promouvoir la bientraitance dans certaines situations ?
    Si oui, pourquoi ?

11. Comment réagiriez-vous si les personnes chez qui vous intervenez étaient victime de maltraitance ?
    □ rien, de peur d'aggraver la situation avec la famille ou la personne
    □ vous recherchez collectivement une solution entre collègues
    □ vous en référez à votre responsable
    □ autres

12. Avez-vous à votre disposition des outils sur le thème de la maltraitance/bientraitance ?
    Si oui, lesquels ?
    □ affiches
    □ brochures
    □ chartes

13. Quelles améliorations dans vos conditions de travail favoriserait une démarche de bientraitance ?
    □ charge de travail
    □ planning
    □ moyens (humains, matériels, financiers)
    □ formation
    □ réunion
    □ protocole ou conduite à tenir
    □ évaluation des pratiques par les supérieurs hiérarchiques
    □ autres

14. Avez-vous l'impression d'être impliqué par votre responsable dans la démarche de bientraitance ?
    Si oui, pourquoi ?

    Vos attentes ?

Indicateur Expérience Patient/Résident (3)

Expérience du patient/résident

1	Je trouve les professionnels respectueux.	92%
2	Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	92%
3	Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés	91%
4	Je trouve les professionnels souriants.	89%
5	Je me sens à l'aise avec les professionnels.	89%
6	Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	89%
7	Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre.	88%
8	Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	87%
9	Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	87%
10	Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	87%