

**SYNTHESE**

# Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement – personnes majeures – secteur sanitaire, médico-social et social

Validée par le Collège le 3 octobre 2024

## L'essentiel

- Toute personne peut être concernée par une situation de maltraitance.
- Le déploiement de la bientraitance et la prévention de la maltraitance sont l'affaire de tous. C'est un engagement partagé et solidaire entre la direction, les personnels et bénévoles, les personnes accueillies, les proches aidants et leurs représentants.
- La maltraitance est plurifactorielle et peut être générée par une organisation de travail (maltraitance institutionnelle), un défaut d'équipement ou d'entretien des infrastructures ou encore une posture professionnelle inadéquate.
- Ces engagements s'inscrivent dans les démarches d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux et de certification des établissements de santé.
- La démarche de prévention de la maltraitance doit être impulsée par la direction et l'encadrement. Le repérage et la détection des signaux d'alerte et des facteurs de risques sont connus et s'adressent à tous ; des référents « bientraitance » sont identifiés et connus de tous ; au moins un référent est une personne extérieure à l'établissement (représentant des personnes/usagers, psychologue, éthicien autres).
- Rien ne doit être banalisé, chaque signal ou situation fait l'objet d'une discussion collective et/ou d'un retour d'expérience à visée éducative, suivi d'une communication régulière institutionnelle et d'un bilan annuel.
- Les moments dits « sensibles » sont connus de tous et anticipés (organisation prévue).
- L'établissement promeut une culture du signalement. Un établissement qui ne remonte pas de signaux d'alerte internes et/ou externes n'est pas dans une dynamique qualité.
- Un plan de formation continue de l'ensemble du personnel est prévu en lien avec les besoins spécifiques de la population accueillie. Des rappels réguliers sont organisés.
- Les personnes accueillies (ou leurs représentants si nécessaire) doivent pouvoir s'exprimer librement, indiquer leurs expériences, ressentis, satisfactions ou insatisfactions, et surtout doivent pouvoir alerter. Le projet personnalisé formalisé doit être actualisé.
- L'information des personnes accueillies (et des proches) sur leurs droits, possibilités d'action et voies de recours est une priorité. Un support d'information est accessible pour tous.

# Prévenir les situations de maltraitance en établissements

## BIENTRAITANCE

- Informer la personne et les proches aidants de leurs droits : droit de visites, droits fondamentaux (dignité, intimité, confidentialité, liberté d'aller et venir, information, consentement etc.) et remise des informations et contacts utiles, le 3977.
- Recueillir les besoins et attentes spécifiques de la personne avec l'**appui des proches aidants**.
- Évaluer et mettre à disposition les moyens de communication adaptés à la personne.

### 👉 **Projet personnalisé actualisé avec objectifs mesurables**

- Adopter les bonnes postures (cf. fiche 2).
- Favoriser son autonomie en s'appuyant sur ses compétences.
- Aider la personne à s'exprimer, donner son avis, faire des choix, à développer son apprentissage (auto-détermination).
- S'assurer de l'accord de la personne pour tout acte ou service proposé.
- Accueillir, écouter les proches aidants et s'allier avec eux tout au long du séjour.
- S'allier avec les bénévoles et les représentants des usagers : les associer aux réflexions, formations.
- Se questionner sur ses pratiques, échanger collectivement, se former et respecter les bonnes pratiques professionnelles et les valoriser, se mettre à jour, recourir à l'éthique.
- Prévenir les situations : détection et traitement des signaux faibles d'alerte et QVCT.
- Répondre la culture du signalement interne et externe.

## VIGILANCE

- Dégradation de la qualité de vie au travail, de la communication, de l'environnement de travail, des relations avec les proches aidants, présence de tensions/conflits en équipe, absence de cohésion d'équipe, perte de sens.
- Tensions en effectif, en encadrement, absence non remplacée, faible formation.
- Personnes référentes non identifiées en cas de problèmes constatés, silence de l'établissement.
- Modification de comportement de collègues (fatigue, usure, RPS, *burn-out*, conflits, posture professionnelle inadaptée, etc.).
- Modification de comportements de la personne (communication, attitude, douleur, souffrance psychique, autres) et de son état général (signes physiques, dégradation subite, autres).

### 👉 **Alerter rapidement, en parler, renforcer la surveillance et la protection de la personne, analyser ses pratiques, prévenir les risques (cf. fiche 3), et assurer une qualité de vie au travail**

- **Anticiper les « moments sensibles » pour la personne** : accueil, sortie, situations d'urgence, retour d'hospitalisation, annonce d'une mauvaise nouvelle, accompagnement fin de vie. Organisation à prévoir en cas de tensions en effectif : transmissions, week-end, nuits, congés, transitions, périodes festives.

### 👉 **Anticiper les présences et effectifs réduits auprès des personnes**

## MALTRAITANCE

- Toute personne peut être en **situation de vulnérabilité** lors de son parcours de vie ou de santé et subir une maltraitance. C'est le fait d'être en incapacité de se défendre efficacement ou de faire valoir ses droits. Vigilance particulière pour les situations de précarité, de handicap, de grand âge, d'isolement, ou cumul de situations.
- **7 types de maltraitance** : physique ; sexuelle, psychologique ; matérielle et financière ; négligences, abandons, privations ; discriminations ; exposition à un environnement violent.
- **Besoins essentiels de la personne non assurés** (sommeil, alimentation, hydratation, hygiène).
- **Maltraitance institutionnelle** : pratiques managériales, organisation, mode de gestion inadapté.
- **Vigilances** : avoir des mauvaises pratiques sans s'en rendre compte.

### 👉 **Savoir repérer la maltraitance (cf. fiche 1)**

### 👉 **Alerter les responsables et protéger la personne, déclarer, puis faire des retours d'expériences et d'informations aux équipes et usagers et se former**

### 👉 **Impliquer les personnes accueillies et les instances représentatives**

Un guide d'amélioration des pratiques professionnelles détaille ces préconisations et est accompagné de 4 fiches pratiques répondant aux questions ci-dessous (fichiers PDF à télécharger).

### Comment savoir s'il s'agit d'une situation de maltraitance (chapitre 1), comment qualifier une situation ?

→ [Fiche 1 : Reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies](#)

### Quelles postures professionnelles dois-je adopter ?

→ [Fiche 2 : Rappel de postures professionnelles bienveillantes à adopter avec la personne accueillie](#)

### Comment repérer (chapitre 3) les facteurs de risques et les signaux faibles d'alerte de maltraitance ?

→ [Fiche 3 : Prévention des maltraitements \(adultes\) : aide au repérage des facteurs de risques et des signaux faibles d'alerte](#)

- Grille 1 : AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE DES PERSONNES ACCUEILLIES (utilisation par les professionnels de proximité)
- Grille 2 : AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE LIÉS AUX PROFESSIONNELS (utilisation par l'encadrement)
- Grille 3 : AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE LIÉS À L'ÉTABLISSEMENT (utilisation par la gouvernance)

### Quels sont les messages clés du guide en un coup d'œil ?

→ [Fiche 4 : Prévenir les situations de maltraitance en établissement](#)

### Trois documents destinés aux usagers et leurs proches, un par secteur.

→ Bienveillance et maltraitance en établissement. Comprendre et agir.

- [Informations destinées aux patients adultes et leurs proches \(Secteur sanitaire\)](#)
- [Informations destinées aux personnes accueillies et leurs proches \(Secteur social\)](#)
- [Informations destinées aux personnes accueillies et leurs proches \(Secteur médico-social\)](#)

#### En savoir plus

La stratégie nationale de lutte contre la maltraitance : [Stratégie nationale lutte Maltraitements.pdf](#)

Le rapport de concertation des états généraux de lutte contre la maltraitance : [Rapport.pdf](#)

La démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité : [Definition-partagee et reperes-operationnels.pdf](#)

Coactis Santé, Santé BD : [Bande dessinée – Maltraitements – 1. Comprendre et arrêter la maltraitements](#)

Formation du ministère : [Promouvoir la bienveillance pour prévenir la maltraitements \(module de base\)](#)  
[Promouvoir la bienveillance pour prévenir la maltraitements \(module d'approfondissement\)](#)

Ce document présente les points essentiels de la publication : Bienveillance et gestion des signaux de maltraitements en établissement – personnes majeures – secteur sanitaire, médico-social et social, Méthode, octobre 2024

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)