



ADAPEI
des Alpes
de Haute Provence

A.D.A.P.E.I. 04
Route de Saint Jean
B.P. 38
04160 CHÂTEAU-ARNOUX

Tél. : 04.92.64.96.00

Fax : 04.92.64.96.09

E-mail : adapei.04@wanadoo.fr



À destination des professionnels de l'A.D.A.P.E.I. 04

La bientraitance ne se décrète pas, elle se vit au jour le jour,
tous ensemble, pour le bien-être et l'épanouissement de chacun.

SOMMAIRE

LA BIENTRAITANCE :

- ↪ Définition de la bientraitance (essai) p. 4
- ↪ La bientraitance implique..... p. 4

LA MALTRAITANCE :

- ↪ Définition de la maltraitance..... p. 5
- ↪ Identification et repérage des signes de maltraitance..... p. 5
- ↪ Situations de maltraitance possibles p. 6
- ↪ La maltraitance institutionnelle p. 6
- ↪ La protection juridique des personnes..... p. 7

NOS OUTILS INSTITUTIONNELS :

| | | |
|---|--|-------|
| ↳ | Prévention des risques de maltraitance | p. 9 |
| ↳ | La commission de bientraitance :..... | p. 11 |
| & | Au niveau associatif..... | p. 11 |
| & | Au niveau de l'établissement | p. 11 |
| ↳ | Bonnes pratiques de bientraitance | p. 12 |
| & | Bientraitance physique | p. 12 |
| & | Bientraitance psychologique | p. 12 |
| & | Bientraitance médicale..... | p. 14 |
| & | Bientraitance sociale..... | p. 14 |
| & | Bientraitance au niveau du matériel et de l'architecture . | p. 14 |
| ↳ | Tableau des facteurs de risques de la maltraitance : | p. 15 |
| & | Institutionnelle..... | p. 15 |
| & | Personnelle..... | p. 17 |
| ↳ | Note de service : Procédure de signalement | p. 18 |
| ↳ | Outil personnel à destination des salariés d'accompagnement et de soins | p. 21 |

LABIENTRAITANCE

L'ensemble du personnel se doit d'avoir une attitude bienveillante envers les usagers et leur famille, et envers ses collègues de travail.

↳ Définition de la bientraitance (essai) :

Ensemble de comportements, d'attitudes, qui prennent en compte et respectent la personne dans sa globalité, s'adaptent à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs,...), avec, pour objectif, de lui permettre un développement et une vie harmonieuses, et qui constituent les bonnes pratiques mises en œuvre, lors de son action professionnelle.

↳ La bientraitance implique :

- ⌘ Éthique et morale partagées, état d'esprit.
- ⌘ Bonnes pratiques et évaluation des pratiques.
- ⌘ Procédures et protocoles adaptés.
- ⌘ Construction de la responsabilité collective et individuelle.
- ⌘ Pluridisciplinarité et travail en équipe.
- ⌘ Ouverture sur l'extérieur, travail en réseau et intégration.
- ⌘ Le respect des droits et des choix de l'utilisateur.

LA MALTRAITANCE

↳ Définition de la maltraitance :

Tout acte ou omission qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement ou qui visent délibérément à l'exploiter.

↳ Identification et repérage des signes de maltraitance :

Il ne peut y avoir de liste exhaustive recensant les faits dits maltraitants.

La maltraitance peut prendre une grande variété de formes. Elle peut être :

- ↳ Violence (physique, sexuelle, psychologique), action active et volontaire.
- ↳ Abus (physique, psychologique, matériel, financier, atteinte aux droits et soins), action active et volontaire.
- ↳ Négligence (physique et psychologique), action passive ou refus d'assistance.

Elle commence souvent par des actes apparemment anodins.

C'est souvent la conséquence d'une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.

Elle a deux caractéristiques :

- ↳ Le comportement de son auteur.
- ↳ Le caractère secret de ces actions.

Elle concerne les personnes en situation de vulnérabilité (référence du Code Pénal).

↳ Situations de maltraitance possibles :

Il existe trois types de situations de maltraitance possibles :

- ↳ D'usager à usager.
- ↳ De personnel à usager.
- ↳ De famille ou de tiers à usager.

Les violences dont sont victimes les professionnels relèvent du champ des risques professionnels.

↳ La maltraitance institutionnelle :

Elle est liée :

- ↳ Aux conditions d'installation et d'environnement.
- ↳ Aux conditions d'organisation.
- ↳ Aux conditions de prise en charge.

Elle se caractérise par :

- ↳ Maltraitance par ignorance.
- ↳ Maltraitance par négligence.
- ↳ Maltraitance par renoncement.

↳ La protection juridique des personnes et des salariés "signalants" :

↳ La protection des personnes qui procèdent à des signalements :

× Salariés des institutions sociales et médico-sociales :

- ◆ Le fait qu'un salarié ou un agent ait témoigné de mauvais traitements ou privations, infligés à une personne accueillie, ou relaté de tels agissements, ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant, en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné, si celui-ci le demande.

× Médecins :

- ◆ Qui procèdent au signalement de sévices.

🔗 La protection des personnes devant faire face à des accusations sans fondement :

✖ Avant l'issue de l'instance pénale, deux voies juridictionnelles s'offrent à une personne qui se considère injustement mise en cause, alors que la justice est saisie d'une affaire de maltraitance ou d'abus sexuel :

◆ La plainte pour diffamation : toute allégation ou imputation publique d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne tombe sous le coup de la loi pénale...

◆ L'action en référé pour atteinte à la présomption d'innocence : toute personne présentée publiquement comme étant coupable, dans un organe de presse, peut obtenir très rapidement l'insertion d'un communiqué...

✖ À l'issue de l'instance pénale :

◆ Dès lors que la fausseté du fait dénoncé a été démontrée par une décision de justice, la personne injustement mise en cause dispose des moyens pour agir en dénonciation calomnieuse.

➤ Le non-respect de cette obligation légale fait encourir une peine de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 f. d'amende.

◆ Pour que la plainte aboutisse, il faut que la mauvaise foi du dénonciateur soit démontrée au moment où il a déposé plainte ou signalé les faits calomnieux.

NOS OUTILS INSTITUTIONNELS

↳ Prévention des risques de maltraitance :

La prévention passe par une vigilance permanente de la part de tous les professionnels qui interviennent à tous les niveaux de l'Association. Il existe des préventions d'actes de maltraitance par une aide physique, matérielle et psychologique.

- ↳ Le recrutement : renforcer la vigilance en matière de recrutement.
 - * Exigence de l'extrait de casier judiciaire n°3, voire n°2.
 - * Attestation sur l'honneur de non-condamnation.

- ↳ La formation : apporte une meilleure compréhension des résidents, et des différentes situations rencontrées, pour nous permettre d'acquérir une posture de bientraitance.

- ↳ Le travail en équipe pluridisciplinaire : selon les procédures des projets d'établissements et services et des projets individuels (réunions, synthèse, projet, entretien...).

- ↳ Les groupes de régulation, de supervision et/ou d'analyse de pratique : échange entre professionnels du ressenti et des méthodes de travail, hors Direction, avec un intervenant extérieur.

- ☞ La qualité : participation des professionnels, dans le cadre de l'évaluation interne, à l'amélioration des pratiques et de la qualité de prise en charge des usagers (groupe d'expression...).
- ☞ La mise en place et le respect de procédures de prise en charge et de bonnes pratiques.
- ☞ La protection et la sécurité des usagers et des professionnels : inscrites dans le Projet associatif et dans le Règlement de Fonctionnement de chaque établissement et service, un partage des valeurs associatives et professionnelles.
- ☞ L'information et l'expression individuelle et collectives des personnes handicapées et de leur famille, et la mise en œuvre des outils de participation de la Loi du 02 janvier 2002.
- ☞ L'ouverture sur l'extérieur et la mise en réseau des établissements, dans le cadre des projets d'établissement.
- ☞ L'information des usagers et personnels des dispositifs nationaux :
 - * Allô Maltraitance : Téléphone : 39.77
 - * ALMApes : Téléphone : 04.92.61.54.01
- ☞ L'information de la Direction de tout incident.
- ☞ L'information de la Direction de toute suspicion de maltraitance.

↳ La commission de bientraitance :

🔗 Au niveau associatif :

| Composition | Réunions | Objectifs |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Président <input type="checkbox"/> Deux membres du Conseil d'Administration <input type="checkbox"/> Directeur Général <input type="checkbox"/> Un salarié par établissement | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Deux fois par an | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Déterminer les bonnes pratiques <input type="checkbox"/> Valider le protocole de signalement <input type="checkbox"/> Promouvoir les actions de lutte <input type="checkbox"/> Sensibiliser l'ensemble du personnel |

🔗 Au niveau de l'établissement :

| Composition | Réunions | Objectifs |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un membre du Conseil d'Administration <input type="checkbox"/> Directeur Général <input type="checkbox"/> Cadres de direction <input type="checkbox"/> Un salarié | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une fois par an <input type="checkbox"/> En cas de signalement | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Déterminer les bonnes pratiques spécifiques à l'établissement <input type="checkbox"/> Peut être consultée en cas de signalement |

↳ Bonnes pratiques de bientraitance

🔗 Bientraitance physique :

✖ Bonnes pratiques :

- ◆ Respecter le rythme de vie de la personne handicapée.
- ◆ Veiller au suivi de santé et assurer les soins du corps.
- ◆ Assurer une alimentation équilibrée, variée, adaptée.
- ◆ Assurer un accompagnement à la vie affective et sexuelle.
- ◆ Promouvoir les activités physiques.

🔗 Bientraitance psychologique :

✖ Le respect verbal :

- ◆ S'adresser à la personne handicapée avec politesse, sur un ton doux et respectueux.
- ◆ Écouter la personne handicapée, quelque soient ses difficultés d'expression.
- ◆ Promouvoir l'expression et la communication, en mettant en œuvre un accompagnement et des moyens pédagogiques adaptés.
- ◆ Motiver la personne handicapée pour réaliser son projet individuel.
- ◆ Ne pas exprimer de jugement de valeur.
- ◆ Toujours expliquer pourquoi.

- ✘ Le respect de l'intimité :
 - ◆ La chambre est un lieu personnel : frapper avant d'entrer.
 - ◆ Concilier respect de son intimité corporelle et assistance corporelle, par une attitude claire et un contexte institutionnel.
 - ◆ Respecter ses différents lieux de vie : institution/famille, en s'en tenant au propos de la personne handicapée, sans s'ingérer dans sa vie privée.
- ✘ Respect du rythme :
 - ◆ Adapter le rythme à la fatigabilité de la personne handicapée.
 - ◆ Accepter que la personne handicapée ne fasse rien dans ses temps libres.
 - ◆ Respecter et accompagner ses peurs et ses angoisses ses incapacités.
 - ◆ Proposer des animations et des stimulations.
 - ◆ Adapter son temps de travail à son rythme et respecter ses besoins physiologiques.
- ✘ Aide à la vie quotidienne :
 - ◆ Assurer un accompagnement et une surveillance avec bienveillance et précaution.
 - ◆ La toilette, l'hygiène doivent être accompagnés.
 - ◆ L'adaptation de la vêtue aux conditions climatiques est une priorité (transports, sorties,...).
 - ◆ Leur nuit s'accompagne aussi...
- ✘ Besoins affectifs :
 - ◆ Respecter son mode de vie et admettre sa différence.
 - ◆ Favoriser les liens amicaux et affectifs de la personne handicapée.
 - ◆ Accompagner sa sexualité par l'information et la protection.

🔗 **Bienveillance médicale :**

- ✘ Assurer un suivi de santé exemplaire : Contrôle annuel, régularité des soins,...
- ✘ Se donner les moyens de respecter scrupuleusement les indications de soins.
- ✘ Répartir clairement les rôles entre résident/famille/représentant légal.
- ✘ Organiser le dispositif de soin institutionnel.

🔗 **Bienveillance sociale :**

- ✘ Avoir et promouvoir une ouverture d'esprit sur la citoyenneté pleine et entière des personnes handicapées et sa participation à la vie de la cité.
- ✘ Promouvoir la vie sociale : sorties, sports, culture, vacances,...
- ✘ S'appuyer sur les actes sociaux de la vie quotidienne : courses,...

🔗 **Bienveillance au niveau du matériel et de l'architecture :**

- ✘ Prévoir des locaux : fonctionnel, conforme, confortable.
- ✘ Adapter les locaux aux difficultés des personnes accueillies, en évitant escalier, revêtement dur,...
- ✘ Privilégier des locaux spatiaux, aérés et lumineux.
- ✘ Adapter le mobilier et, notamment, la literie.
- ✘ Sécuriser les transports : arrêt, accompagnement.
- ✘ Veiller au temps passé dans les transports et aux conditions de transport : climatisation.

↳ Tableau des facteurs de risques de la maltraitance

↳ Institutionnelle :

| | |
|----------------|--|
| Axe 1 | CONDITIONS D'ENVIRONNEMENT ET D'INSTALLATION |
| Thème 1 | L'environnement et les espaces |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> L'implantation géographique et l'environnement |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> L'architecture et les espaces |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Le cadre de travail et d'accueil |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> L'accessibilité |
| Thème 2 | L'hygiène et la sécurité |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> L'hygiène et la maintenance |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> La sécurité des installations |
| Axe 2 | CONDITIONS D'ORGANISATION |
| Thème 1 | Le cadre institutionnel |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> Respect de l'autorisation de fonctionner |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> Relations avec l'association |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Style de management de l'établissement |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Le projet d'établissement |
| Bloc 5 | <input type="checkbox"/> Le règlement de fonctionnement |
| Thème 2 | Le personnel et l'organisation du travail |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> Recrutement du personnel |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> Effectifs |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Qualification et compétence |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Formalisation de l'organisation |
| Bloc 5 | <input type="checkbox"/> La formation professionnelle |
| Bloc 6 | <input type="checkbox"/> Les conditions de travail |
| Thème 3 | Organisation de la prise en charge |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> Continuité du travail |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> La gestion des temps sensibles : les temps de repas, les pauses |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Les transmissions |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Vigilance sur les mouvements |
| Bloc 5 | <input type="checkbox"/> Les sorties et les trajets domicile/établissement |
| Bloc 6 | <input type="checkbox"/> Les transports |
| Bloc 7 | <input type="checkbox"/> Le travail de nuit |

| Axe 3 | CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE ET D'ACCOMPAGNEMENT |
|----------------|--|
| Thème 1 | Le processus d'accueil et d'individualisation |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> L'accueil et l'intégration |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> Évaluation de la demande d'entrée |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> L'élaboration du projet d'accompagnement individualisé |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Orientations et sorties définitives |
| Thème 2 | Le respect de la personne et de ses droits dans la vie quotidienne |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> Vie collective et temps à risque |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> Stabilité et repères |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Intimité, intégrité physique et morale |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Respect de la confidentialité et de la vie privée |
| Bloc 5 | <input type="checkbox"/> Respect de la dignité |
| Bloc 6 | <input type="checkbox"/> Exercice de la citoyenneté |
| Bloc 7 | <input type="checkbox"/> L'accueil des familles, des proches et des personnes extérieures |
| Bloc 8 | <input type="checkbox"/> Recueil de la satisfaction et expression des usagers |
| Thème 3 | Les prestations d'hébergement, d'accompagnement, d'éducation et de soins |
| Bloc 1 | <input type="checkbox"/> Restauration |
| Bloc 2 | <input type="checkbox"/> Habillement et tenues |
| Bloc 3 | <input type="checkbox"/> Accompagnement de la dépendance et du handicap |
| Bloc 4 | <input type="checkbox"/> Vie affective et sexualité |
| Bloc 5 | <input type="checkbox"/> Soins médicaux et thérapeutiques |
| Bloc 6 | <input type="checkbox"/> Douleur et fin de vie |
| Bloc 7 | <input type="checkbox"/> Hébergement (internat, domicile,...) |

Personnelle :

| Risques liés à sa personnalité et à ses humeurs | Risques liés à des facteurs professionnels | Risques liés à la personne handicapée elle-même |
|--|---|---|
| ATTENTION DANGER! | ATTENTION DANGER! | ATTENTION DANGER! |
| <input type="checkbox"/> Si je ressens un mal-être face au handicap | <input type="checkbox"/> Si je ressens de l'épuisement professionnel | <input type="checkbox"/> Si je dois prendre en charge une personne handicapée particulièrement difficile (très exigeante, non-coopérante, opposante, agressive,...) |
| <input type="checkbox"/> Si je manque de patience | <input type="checkbox"/> Si je ressens un manque d'écoute de ma hiérarchie | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Si je manque de respect pour les autres en général | <input type="checkbox"/> Si je n'ai plus la motivation pour travailler auprès des personnes handicapées | <input type="checkbox"/> Si je dois prendre en charge une personne handicapée fortement dépendante physiquement et/ou psychiquement |
| <input type="checkbox"/> Si je suis trop souvent de mauvaise humeur | <input type="checkbox"/> Si je travaille auprès de personnes handicapées par obligation | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Si je suis incapable d'écouter les autres | <input type="checkbox"/> Si je manque de formation dans le domaine du handicap et dans la prévention de la maltraitance | <input type="checkbox"/> Si je dois prendre en charge une personne handicapée qui n'exprime ni son ressenti, ni ses besoins, ni sa douleur |
| <input type="checkbox"/> Si je ne sais pas me remettre en question | <input type="checkbox"/> Si je n'ai pas de recul par rapport à mes pratiques professionnelles | |
| <input type="checkbox"/> Si je ne sais pas me contrôler | <input type="checkbox"/> Si j'ai du mal à m'organiser dans mon travail | |
| <input type="checkbox"/> Si je n'arrive pas ou plus à faire abstraction de mes problèmes personnels | <input type="checkbox"/> Si je dois assumer seul(e) une charge de travail trop lourde | |
| <input type="checkbox"/> Si je suis fatigué(e) ou surmené(e) | | |
| <input type="checkbox"/> Si j'abuse de substances telles que : alcools, drogues, tranquillisants,... | | |

↳ Note de service : Procédure de signalement

ADAPEI des Alpes de Haute Provence
B.P. 38
04160 CHATEAU ARNOUX

Réf: GC.CG 176/M/09
Objet: "Procédure Maltraitance"

Château Arnoux, le 17 mars 2009

NOTE de SERVICE

PROCÉDURE "MALTRAITANCE"

En application du "Petit Manuel de Bienveillance
pour Lutter contre la Maltraitance"
- Procédure QUALISNAP -

ACTION PRÉVENTIVE

*Signaler tout incident à la Direction du service ou de l'établissement
dont vous êtes témoin ou auteur.*

En CAS de SUSPICION ou de CONSTAT de MALTRAITANCE

5 possibilités :

- Intermédiaire de personnes ressources (Psychologue, Médecin de l'établissement):
Pour échanger sur le constat
- Intermédiaire de groupe de régulation : Pour échanger sur le constat
- Échanges en réunion d'équipe
- Signalement à la Direction : Pour instruction et traitement (fiche 2)
- Signalement direct à l'autorité judiciaire : Possibilité hors champ de la note de service

Obligations Légales

- I. Le Code Pénal fait obligation à « quiconque », c'est-à-dire à toute personne ayant connaissance d'un crime dont il est « encore possible de prévenir ou de limiter les effets » ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.
- II. La Loi pénale sanctionne « quiconque » pouvant empêcher, par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour des tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.
- III. Le fait qu'un salarié ou un agent ait témoigné de mauvais traitements ou privations, infligés à une personne accueillie, ou relaté de tels agissements, ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant, en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le Juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné, si celui-ci le demande.
- IV. Avant l'issue de l'instance pénale, deux voies juridictionnelles s'offrent à une personne qui se considère injustement mis en cause, alors que la justice est saisie d'une affaire de maltraitance ou d'abus sexuel :

- ✓ La plainte pour diffamation : toute allégation ou imputation publique d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne tombe sous le coup de la Loi Pénale ...
- ✓ L'action en référé pour atteinte à la présomption d'innocence : toute personne présentée publiquement comme étant coupable, dans un organe de presse, peut obtenir très rapidement l'insertion d'un communiqué...

À l'issue de l'instance pénale :

- ✓ Dès lors que la fausseté du fait dénoncé a été démontrée par une décision de justice, la personne injustement mise en cause dispose des moyens pour agir en dénonciation calomnieuse.
- ✓ Pour que la plainte aboutisse, il faut que la mauvaise foi du dénonciateur soit démontrée au moment où il a déposé plainte ou signale les faits calomnieux.

ENCAS de MALTRAITANCE

Le Constatant :

1. Protéger la victime et éloigner l'agresseur
2. Établir une médiation (si possible)
3. Signaler les faits à la Direction (fiche 2)
4. Possibilité de signalement direct à l'autorité judiciaire

La Direction :

1. Instruction au moyen de la fiche de suivi de maltraitance (fiche 3)
. réunion de la Commission Maltraitance de l'établissement

Si besoin :

2. Signalement (fiche 4 - courrier)
Aux autorités compétentes (fiche 5 - fiche signalement)
3. Information
Selon le niveau adapté : autorités, professionnel(s), famille(s), résident(s), médias...

4. Aides et Actions possibles :

Victime :

- . soutien psychologique
- . entretien Direction
- . vigilance dans l'observation et l'accompagnement
- . prise en charge individuelle renforcée

Constatant :

- . soutien Direction
- . soutien psychologique
- . soutien équipe recherché

Maltraitant :

- . entretien Direction
- . entretien psychologique (si souhait)
- . mesures disciplinaires et d'accompagnement (si besoin)

Entourage :

- . entretien Direction
- . accompagnement psychologique
- . accompagnement renforcé si besoin

↳ Outil personnel à destination des salariés d'accompagnement et de soins

Afin que nous puissions, ensemble, prévenir des situations pouvant dériver,
et adapter votre poste de travail.

*Si votre autocontrôle vous semble inquiétant,
nous vous conseillons d'en parler avec votre Direction,
et/ou le/la Psychologue de l'établissement,
et/ou la Gestionnaire des Ressources Humaines,
et/ou la Médecine du Travail*

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.

C'est, avant tout, une aide à la gestion du risque de maltraitance dans ses
pratiques au quotidien.

Elle doit être utilisée uniquement comme un outil d'alerte personnelle.

| | | Toujours | Souvent | Parfois | Jamais |
|----|---|----------|---------|---------|--------|
| 1 | Il m'arrive de parler de la situation d'un usager à d'autres, devant lui | | | | |
| 2 | Il m'arrive de parler de façon critique et/ou tendancieuse devant un usager | | | | |
| 3 | Il m'arrive de parler d'un autre professionnel de façon critique devant un usager | | | | |
| 4 | Il m'arrive de tutoyer un usager sans son accord | | | | |
| 5 | Il m'arrive de ne pas volontairement réaliser un accompagnement | | | | |
| 6 | Il m'arrive de ne pas m'appliquer en réalisant un accompagnement | | | | |
| 7 | Il m'arrive d'éprouver du rejet pour un usager | | | | |
| 8 | Il m'arrive d'utiliser un ton sec et cassant pour m'adresser à un usager | | | | |
| 9 | Il m'arrive d'être agressif(ve) dans mes propos face à un usager | | | | |
| 10 | Il m'arrive d'utiliser le "on" en parlant à un usager | | | | |
| 11 | Il m'arrive d'employer des propos grossiers et vulgaires face à un usager | | | | |
| 12 | Il m'arrive de proférer des menaces à l'encontre d'un usager | | | | |

| | | Toujours | Souvent | Parfois | Jamais |
|----|--|----------|---------|---------|--------|
| 13 | Il m'arrive d'adresser des insultes ou des injures à un usager | | | | |
| 14 | Il m'arrive d'avoir une attitude infantilisante, intimidante, voire humiliante envers un usager | | | | |
| 15 | Il m'arrive de porter des jugements de valeur intempestifs sur un usager | | | | |
| 16 | Il m'arrive de ne pas frapper à une porte avant d'entrer dans la chambre d'un usager | | | | |
| 17 | Il m'arrive de ne pas fermer une porte et/ou une fenêtre, lors d'un accompagnement d'un usager | | | | |
| 18 | Il m'arrive de ne pas fermer une porte et/ou une fenêtre lors d'un accompagnement d'un usager | | | | |
| 19 | Il m'arrive de faire à la place de l'utilisateur en raison de sa lenteur | | | | |
| 20 | Il m'arrive d'imposer l'heure du coucher et/ou du lever à un usager sans tenir compte de son rythme de vie | | | | |
| 21 | Il m'arrive d'isoler abusivement un usager | | | | |
| 22 | Il m'arrive de ne pas répondre volontairement à l'appel d'un usager (sonnette, cri,...) | | | | |

| | | Toujours | Souvent | Parfois | Jamais |
|----|--|----------|---------|---------|--------|
| 23 | Il m'arrive d'adopter une attitude indifférente face à un usager et de l'ignorer | | | | |
| 26 | Il m'arrive d'imposer à un usager de manger des aliments pour lesquels je connais son aversion | | | | |
| 27 | Il m'arrive de ne pas demander son avis ou de ne pas donner des explications sur l'accompagnement que j'effectue à un usager | | | | |
| 28 | Il m'arrive de ne pas tenir compte d'un ou des handicaps d'un usager | | | | |
| 29 | Il m'arrive de ne pas prendre en compte la douleur d'un usager et de ne pas transmettre l'information | | | | |
| 30 | Il m'arrive de préférer poser abusivement des protections contre l'incontinence plutôt que d'accompagner un usager aux toilettes | | | | |
| 31 | Il m'arrive de ne pas accompagner un résident dans les actes de la vie quotidienne | | | | |
| 32 | Il m'arrive d'obliger un usager à participer à une activité occupationnelle contre son gré, hors projet individuel | | | | |

| | | Toujours | Souvent | Parfois | Jamais |
|----|--|----------|---------|---------|--------|
| 33 | Il m'arrive de ne pas donner volontairement des produits de base à un usager (vêtements, produits de toilette,...) | | | | |
| 34 | Il m'arrive d'avoir des gestes d'énervement sur un usager (tapes, ...) | | | | |
| 35 | Il m'arrive de m'approprier un bien appartenant à un usager | | | | |
| 36 | Il m'arrive de ne pas faire appel à un autre membre de l'équipe quand je suis en difficulté avec un usager | | | | |
| 37 | Il m'arrive, en cas de problèmes personnels, de les répercuter sur les usagers | | | | |
| 38 | Il m'arrive de ne pas mettre en œuvre le projet individuel de l'usager | | | | |
| 39 | Il m'arrive de ne pas répondre à un usager. | | | | |
| 40 | Il m'arrive de m'isoler hors de la présence des usagers | | | | |
| 41 | Il m'arrive de préférer manger isolé des usagers | | | | |
| 42 | Il m'arrive de ne pas vouloir travailler en équipe | | | | |
| 43 | Il m'arrive de ne pas me sentir intégré(e) dans une équipe et que cela nuise à mon travail auprès des usagers | | | | |

| | | Toujours | Souvent | Parfois | Jamais |
|----|--|----------|---------|---------|--------|
| 44 | Il m'arrive de ne pas éprouver le besoin de compléter mes connaissances de l'utilisateur en suivant des formations | | | | |
| 45 | Il m'arrive de ne pas renseigner le dossier d'un utilisateur | | | | |
| 46 | Il m'arrive de retarder volontairement la rédaction et/ou la mise en œuvre d'un projet ou d'une action | | | | |
| 47 | Il m'arrive de ne pas m'interroger sur mes limites professionnelles face à une situation difficile touchant un utilisateur (fin de vie, agressivité,...) | | | | |
| 48 | Il m'arrive d'abuser de produits (tranquillisants, alcool, somnifères, ...) qui pourraient modifier mon comportement professionnel | | | | |
| 49 | Il m'arrive de ne plus porter d'intérêt à mon travail | | | | |



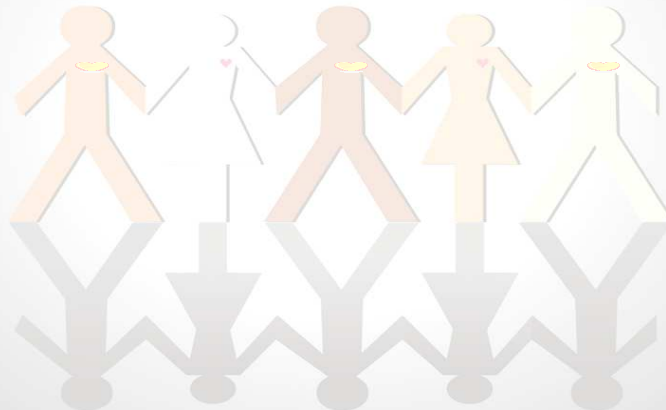
"La proximité des deux concepts de bientraitance et de maltraitance signale une profonde résonance entre les deux.
Utiliser le terme de bientraitance oblige, en effet, les professionnels à garder la mémoire, la trace de la maltraitance.
Ainsi, la bientraitance, démarche volontariste, situe les intentions et les actes des professionnels, dans un horizon d'amélioration continue des pratiques, tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable.
La bientraitance est donc à la fois démarche positive et mémoire du risque."

AN.E.S.M.
Juillet 2008





ADAPEI
des Alpes
de Haute Provence



| | |
|-------------------------|------------|
| Référence du document : | SN 10 |
| Version : | 0 |
| Date d'approbation : | 06/06/2009 |

| Date Création/ Modification | Version | Nom Visa Rédacteur | Nom Visa Vérificateur | Nom Visa Référant Qualité | Nom Visa Approbateur/ Date Approbation | Modification |
|-----------------------------------|---------|-----------------------|--------------------------|---------------------------------|---|--------------|
| 27/05/2009 | 0 | Gérard CAILLOL | Assemblée Générale | | Gérard CAILLOL | |