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 3133.
- 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.
- Répendre 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