



# Promotion de la Bienveillance

## Partageons une définition et une vision communes

Les professionnels du CH de Chagny s'engagent envers les patients et résidents à :

« La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le **respect de leurs droits et libertés**, leur **écoute** et la **prise en compte de leurs besoins**, tout en prévenant la maltraitance. [...] La démarche de bientraitance est plus large et n'est pas uniquement l'opposé de la maltraitance. »<sup>1</sup>

Un agent maltraitant est passible de **sanctions administratives (disciplinaire) et/ou pénales**. Être maltraitant en toute connaissance de cause constitue une faute professionnelle.

### CE QUE DIT LA LOI

« Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. » - Article 434-3 du Code pénal

« Le délaissement, en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende. » - Article 223-3 du Code pénal

### MODALITÉS DE SIGNALEMENT

Chaque professionnel a l'obligation de signaler tout acte de maltraitance à son supérieur hiérarchique ; ne pas le faire est prendre le risque de se rendre complice d'une situation maltraitante.

Vous pouvez signaler un acte de maltraitance **via le circuit de signalement des événements indésirables ou par tous moyen à votre supérieur hiérarchique, ou auprès du responsable qualité ou de la direction.**

Un numéro national est également disponible :

Numéro d'écoute, de soutien et d'aide pour les personnes âgées ou handicapées, pour les personnes en prenant soin et les témoins de maltraitances à leur rencontre.



**Chacun est acteur du prendre soin, quel que soit son rôle dans l'établissement, auprès des patients, des résidents et des collègues.**

<sup>1</sup> HAS • Déploiement de la bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en institutions (repérage et analyse) • avril 2023

## Il est difficile d'aborder la question de la bientraitance sans évoquer la maltraitance.

« La maltraitance vise toute 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 ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement**. Les situations de maltraitance peuvent être **ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non**. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. » - Loi n° 2022-140 du 7 février 2022

### LES DIFFERENTES FORMES DE MALTRAITANCE<sup>2</sup>

- **Maltraitements physiques**, notamment châtiments corporels, agressions physiques, gestes brutaux, enfermement (y compris au domicile), usage abusif ou injustifié de la contention, sur ou sous-médication, usage de traitements à mauvais escient, intervention médicale sans consentement éclairé...
- **Maltraitements sexuelles**, notamment viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, embrigadement dans la pornographie et la prostitution, attentats à la pudeur...
- **Maltraitements psychologiques**, notamment insulte, intimidation, harcèlement, humiliation, menace de sanctions ou d'abandon, mise à l'écart, relégation des espaces de vie ou des activités familiaux dans la vie quotidienne (repas, loisirs, fêtes, vacances...), chantage affectif, recours à l'arbitraire, déni du statut d'adulte, infantilisation, usage d'un vocabulaire dégradant, indifférence, silence systématisé, contraintes ou limitations alimentaires injustifiées, imposition de règles d'utilisation de moyens de communication empêchant le maintien des liens sociaux et familiaux, privation d'équipements ou d'activités destinés à favoriser le développement et/ou les relations sociales de la personne, emprise mentale, déni du statut d'enfant et parentification (inversion des rôles entre l'adulte et l'enfant, attitude consistant à confier à un mineur des responsabilités inadaptées à son âge, notamment pour satisfaire aux besoins des adultes qui l'entourent), sous ou surprotection entravant l'exercice et le développement de l'autonomie...
- **Maltraitements matérielles et financières**, notamment fraude, vol d'effets personnels, d'argent ou de biens, privation de gestion de ses ressources ou d'accès à ses comptes bancaires, confiscation de cadeaux, dégradation des biens d'une personne, racket...
- **Négligences, abandons, privations** : notamment défaut, qui peut être répété, de soins, défaut d'adaptation de la prise en charge de la personne au regard de son diagnostic médical, absence de recherche d'un consentement éclairé pour toute décision qui concerne la personne (hors situation d'urgence), privation de nourriture, de boissons ou d'autres produits d'usage quotidien, obstruction ou restrictions abusives à l'égard des visites ou des contacts avec les proches, négligence éducative, négligence de l'hygiène personnelle, inaction conduisant à laisser la personne dans un état de dénuement ou d'isolement, absence de recherche de relai ou de continuité d'intervention suite à un départ ou une rupture de prise en charge, en particulier à domicile, entrave ou insuffisance des moyens mis en oeuvre pour permettre l'exercice du droit

---

<sup>2</sup> « Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité - Dossier d'appui et annexes » - Mars 2021

de vote ou l'accès à une aide, à une prestation, entrave ou refus de reconnaître le droit à vivre librement sa sexualité (dans les limites de l'âge et de la faculté de compréhension)...

- **Discriminations** : notamment accès difficile, dégradé ou impossible aux droits, au logement, aux soins, à l'éducation, au travail, aux prestations sociales, à une information loyale et compréhensible... qui survient notamment sur le fondement d'une particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, de l'apparence physique, de l'âge, d'une situation de handicap, de l'état de santé, de la perte d'autonomie...
- **Exposition à un environnement violent** : environnement familial ou institutionnel violent dans lequel la personne, mineure ou majeure, est soumise à des actes, comportements ou images violents, à des menaces de violence, à des violences entre pairs, sans un degré suffisant de régulation de la part des personnes en responsabilité au sein de cet environnement.

**L'auteur d'un acte de maltraitance peut être un professionnel, un usager, un membre de l'entourage d'un usager ou une personne extérieure. Soyons tous vigilants !**

# Charte de Promotion de la bientraitance et de Lutte contre la maltraitance

Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte – HAS / Réseau Bas-Normand / REQUA – Oct. 2012

1

**Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement et ce, à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

2

**Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale (selon ses connaissances et ses compétences)

3

**Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4

**Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

5

**S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

6

**Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7

**Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

8

**Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

9

**Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

10

**Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.