

Bientraitance et maltraitance en établissement

Comprendre et agir

Information destinée aux patients adultes et leurs proches

Octobre 2024

Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de bientraitance.

Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).

Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil. Il est accessible à tous, à tout moment (site internet, affiche, etc). Il contient les contacts utiles (en dernière page) et vos possibilités d'actions en cas de problèmes. Vous pouvez le lire seul ou avec votre proche.

**Secteur
sanitaire**

Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

Être « bien traité » ou la bientraitance est une organisation proposant les soins et/ou les aides nécessaires, décidés avec vous, **dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous.**

Pour cela l'équipe qui vous suit va :

- échanger avec vous pour mieux connaître votre situation, vos besoins et attentes ;
- vous expliquer le fonctionnement de l'établissement et du service, les conditions pratiques du séjour et/ou des consultations ;
- vous rappeler vos droits et vous proposer de désigner une personne de confiance ;
- répondre à toutes vos questions relatives à votre passage dans l'établissement ;
- vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois **vous pouvez rencontrer des difficultés** avec :

- vos droits, votre santé, votre intimité ;
- vos relations avec un professionnel ou un proche ;
- votre espace de vie, les locaux, l'organisation ;
- l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
- des violences, ou d'autres raisons.

Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Certaines situations de maltraitance peuvent être **involontaires** (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou **volontaires** et, selon leur gravité, être des délits ou des crimes.

Dans les deux cas, **ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.**

Comment savoir si vous êtes victime de maltraitance ?

Quelques exemples de situations de maltraitance :

- vous n'avez pas les soins ou les aides nécessaires au moment où vous en avez besoin (exemples : restriction ou privation de sommeil, d'hydratation, d'alimentation ou d'hygiène, inaccessibilité, etc.) ;
- votre situation personnelle ou votre rythme de vie n'est pas prise en compte (ex : handicap, perte d'autonomie, difficultés de communication, etc.) ;
- des actes sont réalisés sans votre accord, ou sans respecter votre intimité, vos demandes, votre capacité ou incapacité à faire certains gestes tout seul, votre état psychologique ou votre douleur, etc. ;
- vos droits ne sont pas respectés comme par exemple des restrictions de visites de vos proches, de vos mouvements ou déplacements sans justifications ;
- vous êtes isolé(e) sans explications ;
- vous subissez des pressions psychologiques, des brimades ou des humiliations, (par exemple des moqueries, un surnom non accepté), des paroles et/ou des gestes irrespectueux ou violents, etc.

Que faire pour limiter ces risques ?

Avant ou à votre arrivée

Expliquez en détail (ou votre proche si besoin) à l'équipe **vos besoins et vos préférences**, vos **difficultés y compris de communication**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations sont primordiales pour établir **votre projet personnalisé de soins/santé** et permettre le bon déroulement de vos soins. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le livret d'accueil ;
- la charte de la personne hospitalisée (droit des patients) ;
- les services proposés etc.

Ces documents **précisent vos droits**, les **numéros de téléphone et contacts utiles**. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, **n'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe** ou aux représentants des usagers. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

Durant votre séjour, participez, donnez votre avis

N'hésitez pas à **donner votre avis, exprimer votre ressenti, votre satisfaction ou insatisfaction, librement et sans crainte**. Cela aidera les professionnels à adapter leur accompagnement.

Il existe des lieux d'expression et d'information sur vos droits comme les maisons des usagers ou des permanences associatives. **Si vous, ou votre proche constatez un changement de votre état, alertez l'équipe** pour adapter sans attendre vos soins et **actualiser votre projet personnalisé de soins/santé**.

Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ? Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes, **demandez des explications et alertez sans crainte.**

Si vous culpabilisez, **échanger et être écouté est une étape essentielle** pour mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe.

Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :

- soit à l'un des **professionnels** qui vous entourent ou la personne référente « bientraitance » identifiée en fin de document ou affichée dans l'établissement ;
- soit à votre **proche**, votre personne de confiance (ex : famille, proche, ami(e)s ou toute personne en qui vous avez confiance), qui vous aidera à évaluer la situation et à agir ;
- soit aux **représentants des usagers** qui représentent les patients à la **Commission des usagers (CDU)** ; cette commission (identifiée à la fin de ce document) s'assure que vos droits sont respectés et recherche des améliorations dans les soins ;
- soit à l'**infirmier(e) cadre de santé** ;
- soit à la **direction de l'établissement**.

Une réponse doit vous être apportée.

Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Il existe des voies de recours administratives et judiciaires.

Que faire et dans quel ordre ? Vous pouvez...	Nom, adresse, email, n° de téléphone <i>coordonnées à compléter par l'établissement</i>
1. Faire une réclamation ou adresser une plainte (par courrier) à la direction de l'établissement et/ou la commission des usagers (CDU). La procédure et les contacts sont mis à disposition <i>via</i> le site internet, le livret d'accueil ou autres et doivent vous être communiqués si vous les demandez. Personne référente « bientraitance » :	
2. Contacter les représentants des usagers	
3. Demander une médiation au sein de l'établissement de santé si le dispositif existe (médiateur médical ou non médical)	

Puis, vous pouvez contacter des organismes ou représentants extérieurs et indépendants

4. La plateforme téléphonique nationale 3133 , la fédération des centres ALMA (Allo Maltraitance), auprès desquels vous trouverez un soutien tout en restant, si vous le souhaitez, dans l' anonymat .	Le 3133 est le numéro national dédié à la lutte contre les maltraitances. Il remplace le 3977. Appeler le 3133 permet de bénéficier d'une écoute professionnelle, d'un accompagnement personnalisé et d'une orientation vers une réponse adaptée à votre situation. Ce numéro est gratuit et accessible 7 jours/7, de 9 h à 20 h.
5. La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé , qui répondra à vos questions sur vos droits	01 53 62 40 30 (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur www.france-asso-sante.org/sante-info-droits
6. Les associations locales de patients et d'usagers (maison des usagers, permanences associatives, bénévoles, etc.)	
En cas de danger immédiat, contactez les urgences	
Contactez le 17 (gendarmerie) ou le 15 (danger de santé) ; le 112 (numéro d'urgence européen) ; le 18 (pompiers). Pour les personnes sourdes et malentendantes ou avec des difficultés d'expression contacter par SMS le 114 (24h24 et 7j/7)	
Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes	
7. L'Agence Régionale de Santé (ARS) et sa cellule dédiée mentionnée à l'article L. 1432 1 du code de la santé publique consacrée à la lutte contre la maltraitance, via une plateforme.	
8. Le/la Défenseur(e) des Droits, pôle Santé et ses délégués territoriaux qui peuvent traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins	7 rue Saint-Florentin 75008 Paris Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455 www.defenseurdesdroits.fr Délégués territoriaux :
9. Voie judiciaire : vous pouvez contacter le procureur de la République dans les situations les plus extrêmes	

En pratique : vous pouvez analyser votre situation

BIENTRAITANCE

Vous êtes bien traité(e)

- Vous avez connaissance de vos droits et du fonctionnement de l'établissement.
- Lorsque vous faites une demande ou une remarque, on vous écoute et on en tient compte.
- Vous communiquez facilement avec l'équipe et vous pouvez interagir avec elle.
- Vous vous sentez respecté(e) et écouté(e).
- Vous êtes encouragé(e) à donner votre avis.
- Vous vous exprimez sans aucune crainte.
- Vos proches peuvent vous rendre visite sans difficultés et échanger régulièrement avec l'équipe.
- Vous vous sentez bien et en sécurité dans votre environnement.

VIGILANCE

- Vous ressentez parfois un malaise dans votre relation avec le personnel ou vos proches.
- Vous ressentez parfois des tensions dans l'équipe.
- Vous n'osez pas vous exprimer avec l'équipe avec laquelle vous interagissez peu.
- Vous ne savez pas à qui vous adresser en cas de problèmes.
- Vous attendez longtemps avant d'avoir une réponse ou des explications.
- Vous avez des difficultés à voir vos proches ou à leur rendre visite.
- Vous n'avez pas de réponses à vos questions, vos demandes.
- Vous sentez que vous allez moins bien sans savoir pourquoi.

👉 **Vous demandez des explications et/ou vous alertez un membre de l'équipe et vos proches**

MALTRAITANCE

- Vous avez peur de parler et des conséquences que cela peut avoir.
- Vous ne pouvez pas voir vos proches, vous êtes très isolé(e).
- Vous n'avez pas les aides suffisantes vous permettant d'aller mieux.
- Vos besoins essentiels ne sont pas assurés (sommeil, alimentation, hydratation).
- Votre état ou votre situation s'est dégradé subitement.
- Vous vous sentez négligé(e), maltraité(e), non respecté(e).
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes irrespectueux.
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes violents.

👉 **Vous alertez les responsables, vos proches et vous demandez de l'aide pour gérer la situation**

❗ Pour aller plus loin

→ Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Charte de la personne hospitalisée](#)

→ Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance](#)

→ France Assos Santé – [Agissez pour la santé de tous/ Représentez les usagers !](#)

→ Service-Public.fr – [Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique](#)

→ SanteBD – [Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance](#)

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et des patients concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr