

Fiche 1. Reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies

Il n'est pas toujours évident de savoir si une situation peut être qualifiée de « maltraitance ». Ce document a pour objectif de questionner la nature d'un événement indésirable envers une personne accueillie pour savoir s'il s'agit d'une situation de maltraitance. Ce document peut être utilisé comme base de discussion au sein d'une équipe en cas de situations problématiques, ou à des visées pédagogiques en séances de sensibilisation ou de formation. Le comité d'éthique peut venir en appui de la réflexion.

Quatre questions sont à se poser (Q1, Q2, Q3, Q4). Si la réponse aux quatre questions est positive, il peut s'agir d'une maltraitance. À partir des éléments signalés et du récit des personnes accueillies ou des aidants, cocher les cases concernées en page 1 (des exemples d'utilisation sont proposés en page 2 à l'aide des définitions en page 3).

Q1 Existe-t-il une relation d'aide entre la personne et l'auteur des faits ? (relation de soins, d'accompagnement, de confiance, aide à l'autonomie/dépendance, liens avec autres acteurs de l'établissement)

Oui ☐ Non ☐

Si oui, précisez le lien avec la personne accueillie :

- professionnel ☐
- précisez :
- proche aidant (famille, ami, personne de confiance, voisins) ☐
- intervenant extérieur autres ☐
- précisez :

Q2 La personne est-elle en situation de vulnérabilité ? (ex : incapacité de se défendre ou de faire valoir ses droits, risques particuliers, cf. définitions en page 3)

Oui ☐ Non ☐

Si oui, cochez les éléments précisant la situation de vulnérabilité :

- pathologie, situation médicale spécifique ☐ ; personne isolée ☐ ;
- handicap ☐ ; difficultés d'expression et de communication ☐ ;
- état de soumission ou d'emprise ☐ ; personne âgée en perte d'autonomie ☐ ; personne étrangère ne parlant pas le français ☐ ; situation de précarité ☐ ;

Q3 Les faits, relèvent-ils ? :

- d'un geste ☐ ; d'une parole ☐ ; d'une action ☐ ; d'un défaut d'action ☐ ;
- d'un événement ponctuel ☐ ; d'un événement durable (répétition) ☐ ;

Oui ☐ Non ☐

Si oui, cochez le ou les risques de maltraitements (si difficultés pour identifier le type de situation, voir page 3) :

- maltraitements **physiques** ☐ ; **sexuelles** ☐ ; **psychologiques** ☐ ; **matérielles et financières** ☐ ;
- **négligences, abandons, privations** ☐ ;
- **maltraitance institutionnelle** ☐ ;
- **discriminations** ☐ ;
- **exposition à un environnement violent** ☐ ;

Q4 Y a-t-il des conséquences sur la personne ? Prendre en compte le recueil du récit de la personne (ou des aidants) et conséquences physiques ou psychologiques

Oui ☐ Non ☐

Si oui, précisez quelles sont les conséquences :

- sur sa santé physique et/ou psychique ☐ ;
- ses droits ☐ ;
- sa volonté ☐ ;
- ses besoins fondamentaux et spécifiques ☐ ;
- son développement, sa participation sociale ☐ ;
- cumul de ces éléments ☐ ;

Autres précisez :

Analyse

Si oui aux 4 questions : Q1, Q2, Q3 Q4

→ situation potentielle de maltraitance
→ enquête, déclaration, mesures correctives

Analyse

Si non à Q4

→ signal d'alerte à traiter → mesures préventives

NB : Les autres cas non qualifiés de maltraitance (violence, incidents, etc.) sont aussi signalés et traités

Exemples

Secteur médico-social

Exemple 1

Mme X. résidente en Ehpad, ne peut pas manger seule, ni boire et elle ne bénéficie pas d'aide, pour prendre ses repas ni pour boire. Les repas sont servis froids et les portions sont réduites. Elle a beaucoup maigri et s'est déshydratée.

→ Je coche la case « Négligences » (mention « privation de nourriture, de boissons ou d'autres produits d'usage quotidien » cf. page 3).

Exemple 2

Compte tenu d'une épidémie de gastro entérique dans l'Ehpad, les jours et horaires de visites ont été suspendus ne permettant pas à Mr Y qui n'est pourtant pas touché, de voir régulièrement ses proches.

→ Je coche dans la case « Négligences » (mention « obstruction ou restrictions abusives à l'égard des visites ou des contacts avec les proches » cf. page 3 car ses besoins et droits fondamentaux sont atteints du fait d'une organisation défaillante, impliquant une restriction des visites et des libertés d'aller/venir).

Exemple 3

Mr Z. accueilli en foyer, bénéficie d'une mesure de protection mais n'a pas d'informations sur ses états bancaires et se trouve devant un refus arbitraire de délivrance d'argent.

→ Je coche la case « Maltraitements matériels et financiers » (mention « privation de gestion de ses ressources ou d'accès à ses comptes bancaires cf. page 3).

Secteur sanitaire

Exemple 4 (en établissement psychiatrique)

Une hospitalisation d'un patient en secteur fermé, alors que le patient est en soins libres.

→ Je coche la rubrique « Négligences » (défaut d'adaptation de la prise en charge de la personne au regard de son diagnostic médical cf. page 3).

Exemple 5

La méconnaissance des recommandations induit des pratiques professionnelles maltraitantes. Dans l'hôpital où Mr A est soigné lors d'épisodes aigus, une unité a été fermée à la suite d'une visite de la CGLPL. Le constat avait été fait d'un recours fréquent par un groupe d'infirmiers, à l'enfermement des patients dans leur chambre, et à la contention. Il a été constaté que ces pratiques ne respectaient pas les recommandations de la HAS.

→ Je coche la case « Maltraitements physiques » (« enfermement, usage abusif ou injustifié de la contention » cf. page 3).

Exemple 6

Mme B. a accouché dans le service de maternité de l'hôpital P. Lors de l'expulsion un anesthésiste et une sage-femme ont exercé de très fortes pressions sur son ventre. Elle se plaint depuis de très fortes douleurs au ventre et au sacrum. On lui a répondu qu'elle était fatiguée et on ne lui a rien proposé pour soulager sa douleur.

→ Je coche dans la case « Négligences ».

Exemple 7

Mme C. est présente dans l'établissement SSR depuis longtemps. Or elle n'a pas d'interactions, faute de temps dédié, avec les professionnels qui s'occupent d'elle. Elle a exprimé plusieurs demandes or aucune réponse n'est apportée. Le silence prolongé et involontaire peut être source de maltraitance.

→ Je coche la case « Maltraitements psychologiques », la mention « silence systématisé » cf. page 3.

Secteur social

Exemple 8

Mr D. réside en centre d'hébergement d'urgence et n'a régulièrement pas accès aux espaces de vie collectifs en l'absence de salariés.

→ Je coche la case « Maltraitements psychologiques » (« privation d'équipements ou d'activités destinés à favoriser le développement et/ou les relations sociales de la personne » cf. page 3).

Exemple 9

En secteur social, entrée d'un professionnel dans un logement en présence de la personne sans la prévenir ou entrée sans autorisation dans un logement en l'absence de la personne.

→ Je coche la case « Négligences ».

Exemple 10

Un jeune adulte réside en maison d'accueil à caractère social MECS, et n'a pas de possibilité d'avoir un RDV avec la psychologue du fait de son non-remplacement durant son congé maternité.

→ Je coche la case « maltraitance institutionnelle » et/ou « négligences » : absence de recherche de relais ou de continuité d'intervention suite à un départ ou rupture d'intervention cf. page 3.

Rappel des définitions et de la typologie de maltraitance¹

Définition de la situation de vulnérabilité

« La vulnérabilité est liée à des facteurs individuels et/ou des facteurs environnementaux. Une personne se sent ou est en situation de vulnérabilité lorsqu'elle se trouve en difficulté voire impossibilité de se défendre ou de faire cesser une maltraitance à son égard ou de faire valoir ses droits du fait de son âge (dans le cas d'un mineur), de son état de santé, d'une situation de handicap, d'un environnement inadapté ou violent, d'une situation de précarité ou d'une relation d'emprise. Des facteurs individuels relatifs au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, l'ethnie ou à la nationalité peuvent constituer un risque accru de vulnérabilité. »

Rappel de la définition légale de la maltraitance (Art. L. 119-1 du code de l'action sociale et des familles)

« La maltraitance au sens du présent code 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. »

Typologie

Maltraitements physiques : 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 : viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, embrigadement dans la pornographie et la prostitution, attentats à la pudeur...

Maltraitements psychologiques : insulte, intimidation, harcèlement, humiliation, menace de sanctions ou d'abandon, mise à l'écart, mise à l'isolement ou sous contention hors des règles fixées, 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, usage de la force, 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 : 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, obligation vestimentaire racket...

Négligences, abandons, privations : 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, absence de coopération 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 relais ou de continuité d'intervention suite à un départ ou rupture d'intervention, en particulier à domicile, entrave ou insuffisance des moyens mis en œuvre pour permettre l'exercice du droit 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 : accès difficile, dégradé ou impossible aux droits aux soins, au logement, à l'éducation, au travail, aux prestations sociales, à une information loyale et compréhensible notamment sur la maladie... 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 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.

NB : Maltraitance institutionnelle : lorsque les situations de maltraitance résultent, au moins en partie, de pratiques managériales, de l'organisation et/ou du mode de gestion d'une institution ou d'un organisme gestionnaire, voire de restrictions ou dysfonctionnements au niveau des autorités de tutelle sur un territoire, on parle de maltraitance institutionnelle.

1. Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité – Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance – Dossier d'appui et annexes – Mars 2021 – Ministère de la Santé et de la Prévention.