

Bientraitance et maltraitance en établissement

Comprendre et agir

Information destinée aux personnes adultes accueillies et leurs proches

Octobre 2024

Vous venez d'être accueilli(e) dans un établissement médico-social. L'ensemble des professionnels va assurer votre bonne information, votre bon accompagnement, et 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, ou que vous vous sentiez maltraité(e). **Vous pouvez alors 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
médico-social**

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 vos attentes ;
- vous expliquer le fonctionnement de l'établissement, du service, les conditions pratiques du séjour ;
- vous rappeler vos droits et désigner une personne de confiance ;
- répondre à toutes vos questions avant la signature du contrat de séjour ;
- 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 ou votre logement ;
- 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, l'accompagnement nécessaires au moment où vous en avez besoin (exemples : restriction ou privation de sommeil, d'hygiène, d'alimentation, inaccessibilité, etc.) ;
- votre situation personnelle ou encore de vos habitudes de vie ne sont pas prises en compte (situation de handicap, perte d'autonomie, difficultés de communication, etc.) ;
- des actes réalisés sans votre accord ou sans respecter votre capacité de compréhension, votre intimité, vos demandes, votre capacité ou incapacité à faire certains gestes tout seul, votre état psychologique ou de votre douleur, etc. ;
- vos droits ne sont pas respectés, comme par exemple des restrictions de visites de vos proches, de déplacements ou de mouvements 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) à l'équipe **vos besoins, attentes et préférences, vos éventuelles difficultés, y compris de communication**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations seront primordiales pour établir **votre projet personnalisé de vie ou d'accompagnement** et permettront le bon déroulement de votre accompagnement. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé. Vous pouvez vous faire aider par votre proche ou votre personne de confiance.

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

- le livret d'accueil ;
- le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge ;
- le règlement de fonctionnement et les règles de la vie en collectivité ;
- 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 des questions à l'équipe. 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** pour aider les professionnels à adapter leur accompagnement. Vous pouvez vous faire aider par un proche ou votre personne de confiance.

Participez autant que possible à la vie de l'établissement et lorsqu'elles existent aux **instances consultatives** des personnes accompagnées ou des résidents (le **Conseil de la vie sociale (CVS)** ou le conseil des résidents), qui sont des lieux d'expression et de participation. Le CVS est présidé prioritairement par un(e) résident(e) ou un(e) représentant(e) des familles.

Si vous ou votre proche constatez un changement de votre état, alertez l'équipe pour adapter sans attendre l'accompagnement et actualiser votre **projet personnalisé de vie ou d'accompagnement**.

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 craintes**. Si vous culpabilisez, **échanger, être écouté sera 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 l'un des **professionnels** qui vous entourent ;
- soit la **personne référente** « bientraitance » de l'établissement identifiée à la fin de ce document ;
- soit à votre **proche**, ou votre personne de confiance (famille, ami[e]) pour vous aider à évaluer la situation et agir ;
- soit aux **instances consultatives des résidents** (CVS identifié à la fin de ce document) ;
- soit à l'**infirmier(e) coordinateur/trice** ;
- 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 coordonnées à compléter par l'établissement
1. Faire une réclamation ou adresser une plainte (par courrier) à la direction de l'établissement ou à la personne référente « bientraitance »	
2. Contacter le représentant des résidents de votre établissement	
3. Demander une médiation au sein de l'établissement si le dispositif existe	

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

4. Une personne qualifiée par les autorités administratives, afin qu'elle vous aide dans vos démarches pour faire valoir vos droits (personne désignée par la préfecture, le conseil départemental et l'agence régionale de santé)	
5. La fédération 3977, plateforme d'écoute nationale : fédération des centres ALMA (Allo Maltraitance) auprès de laquelle vous trouverez un soutien tout en restant, si vous le souhaitez, dans l' anonymat .	Numéro vert national : le 3977 (www.3977.org) Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 19h, appel gratuit Votre centre d'écoute départemental ou régional d'ALMA est :
6. 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
7. Les associations locales de patients et d'usagers (ex : maison des usagers, permanences associatives, autres)	

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

8. 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.	
9. Le Conseil départemental et son service	
10. 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 :
11. La MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) pour les établissements du secteur du handicap : guichet unique d'accès simplifié aux droits et prestations pour les personnes handicapées	
12. 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

- Haute Autorité de santé – [L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale \(CVS\)](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance](#)

- SanteBD – [Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance](#)
- Fédération 3977 – [Numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap](#)

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