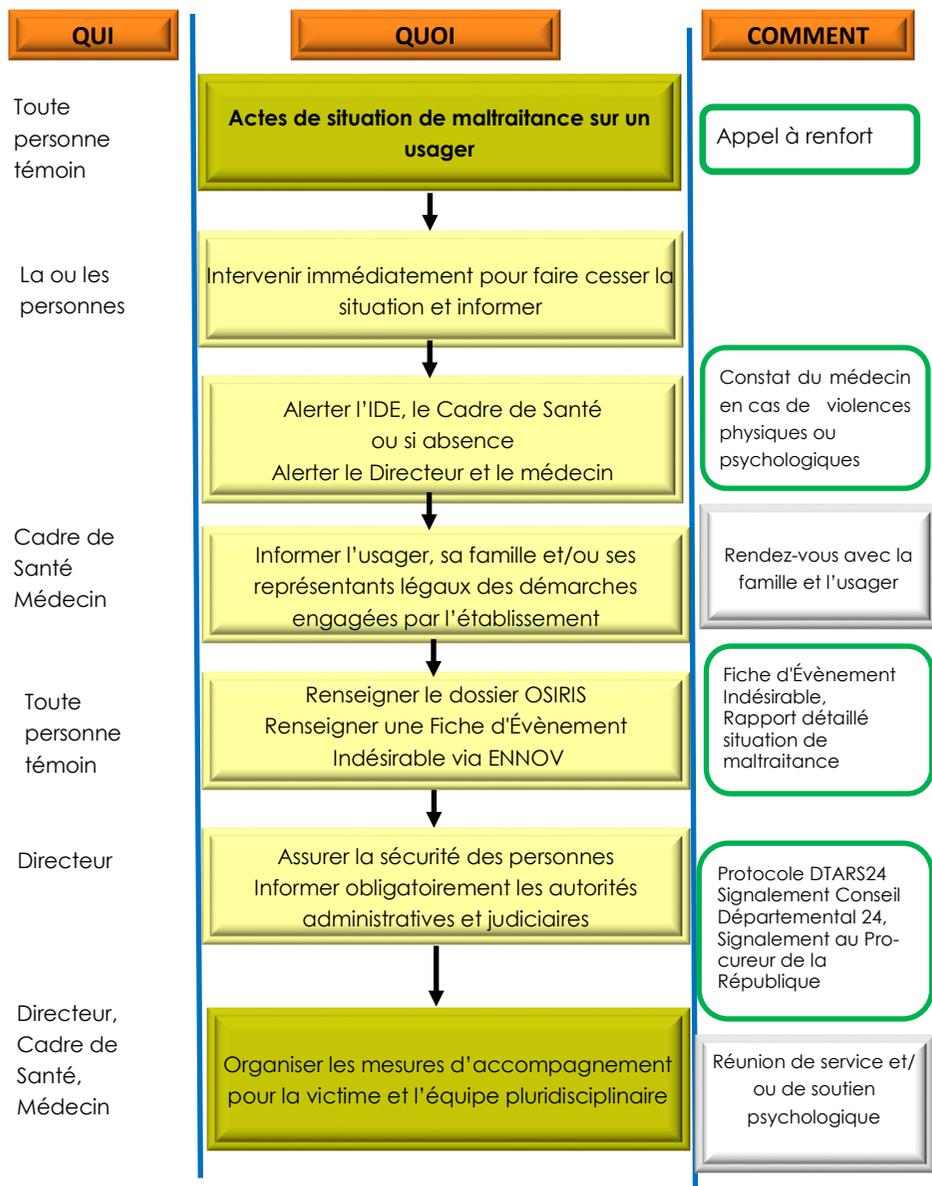
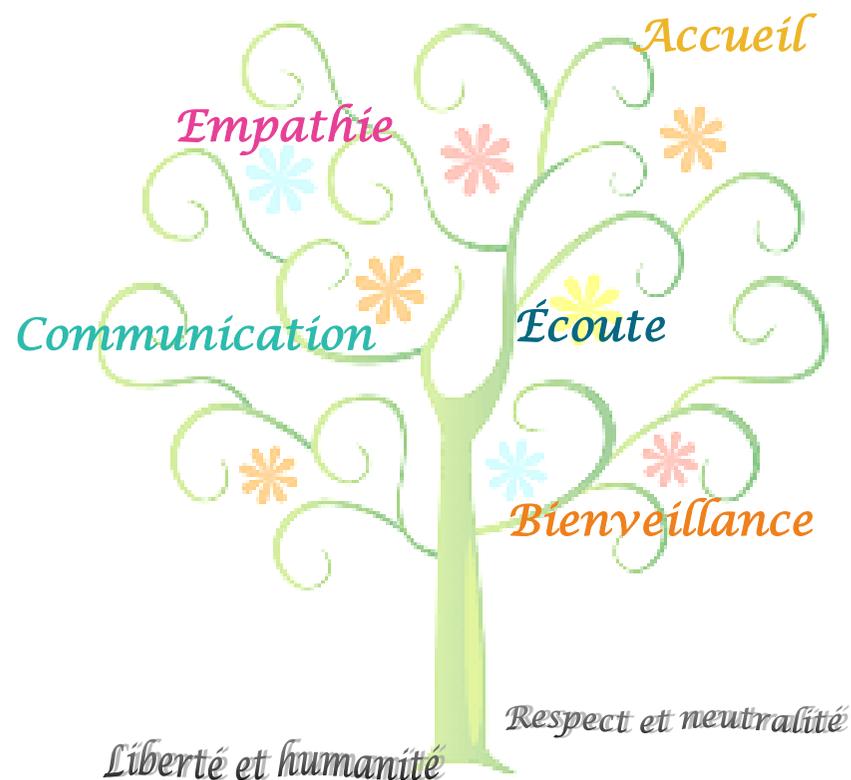


Logigramme : procédure de signalement interne



Cf: Procédure "Signalement d'un fait et/ou suspicion de maltraitance".

LA BIEN TRAITANCE AU CHICRDD



CHACUN DE NOUS EST CONCERNE

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bientraiter, c'est un savoir être et savoir faire positif dans nos pratiques professionnels.

Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée.

Ecouter, avoir de l'empathie,

Neutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur,

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux,

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, la sexualité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses,

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur,

Individualiser le projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur en sollicitant sa participation active,

Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales de l'utilisateur,

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois l'utilisateur et son entourage,

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques,

Communiquer : tenir compte de la communication verbale et non verbale,

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

Le signalement

Le secret professionnel ne peut juridiquement être opposé. La non diffusion d'une information relevant d'un cas de maltraitance doit être considérée comme une complicité.

J'ai l'obligation de signalement :

"Selon l'article L434-3 du Code Pénal : **le fait pour quiconque ayant connaissance** de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de 15 ans 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 puni de 3 ans **d'emprisonnement** et de 45 000 € d'amende. Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptés des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions à l'article L 226-13".



Les actes de maltraitance

Les maltraitances physiques

Coup, gifle, brûlure, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, mauvaise manipulation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, séquestration.

Les maltraitances psychiques et morales

Langage irrespectueux ou dévalorisant, insulte, intimidation, culpabilisation, humiliation, harcèlement, menaces de sanctions ou d'abandon, chantage affectif, abus d'autorité, absence de considération, non-respect de l'intimité.

Les maltraitances sexuelles

Viol, agressions et atteintes sexuelles.

Les maltraitances médicales

Excès ou privation de médicaments, privation de soins, d'exams, contentions abusives, manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitement sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins ou de rééducation, non prise en compte de la douleur.

Les maltraitances financières

Vols d'effets personnels, d'argent ou de biens divers, pro-curation abusive, privation de ressources, exigence de pourboire.

Les maltraitances civiques

Limitation des contacts avec l'extérieur, manipulation du vote ou privation, tutelle abusive, privation ou non-respect d'une pratique religieuse.

Privation ou violation des droits

Limitation de la liberté de la personne, non-respect de la charte de la personne âgée dépendante, de la charte de la personne hospitalisée et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les négligences passives (ou maltraitance "par inadvertance")

Négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

Les négligences actives (ou maltraitances intentionnelles)

Toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire.

Qu'est ce que la Bienveillance ,

La bienveillance (Veiller au bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs...) et permet un développement harmonieux.

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance .

LA BIENVILLANCE IMPOSE

- Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- La recherche d'un environnement adapté,
- L'exigence de professionnalisme.

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

Les actes de Bienveillance

Je prends soin de l'usager

- **Je préserve au maximum l'autonomie** physique et mentale de l'usager en faisant le plus souvent avec lui et non à sa place,
- Je préserve les rythmes et les habitudes de vie de l'usager pour maintenir ses repères,
- **Je valorise l'usager** dans ce qu'il peut encore faire, **je l'encourage**,
- Je n'oublie pas que lorsque je réalise un soin, j'ai une personne en face de moi,
- J'explique les gestes lors de l'aide à la toilette, du change. La parole accompagne toujours les gestes,
- Je fais preuve d'empathie en restant attentif à ses besoins, à ses désirs,
- Je prends en compte l'évolution de son état physique et mental.

Je participe à son alimentation en privilégiant :

- Une alimentation plaisir, en tenant compte de ses goûts, en l'aidant à prendre son repas à son rythme et en rendant toujours accessible de l'eau et un verre.

Je réalise l'entretien de sa chambre :

- En étant attentif aux objets et à leur place et en respectant l'aménagement de son intérieur.

Je m'adapte à son besoin de communiquer :

- **Je me positionne à hauteur physique de la personne**, pour communiquer et faciliter les échanges, j'utilise un langage adéquat,
- Je respecte son silence, sa tranquillité,
- Je parle poliment, évite la familiarité, les mots ou expressions grossiers,
- J'utilise un ton respectueux et chaleureux et non pas infantilisant, rabaisant, agressif ou ironique,
- Je respecte ses croyances religieuses, ses opinions, sa culture. Je ne porte pas de jugements de valeur.

Les actes de Bienveillance

Je l'accompagne :

- Je lui propose de participer à des activités, si l'usager exprime des besoins de sociabilité,
- Je communique et fais le lien avec sa famille, ses proches dans le respect de ses désirs.



Mais aussi nous attendons de vous, futurs résidents et proches des résidents :

- Respect et patience quelque fois. L'effectif peut être réduit parfois et l'organisation des soins est obligatoirement différente. Aussi nous vous demandons compréhension dans le déroulement de l'accompagnement pour les toilettes notamment,
- Courtoisie et tolérance dans vos demandes et vos remarques,
- Compréhension à l'égard des troubles du comportement et de la maladie des autres résidents,
- **Respect du refus de votre parent** pour certains actes de la vie quotidienne, ne pas parler pour lui ; votre parent conserve ses droits dans l'institution,
- Un effort pour vous adapter à la vie en collectivité (toilettes et repas sont assurés en respectant les histoires de vie).