	PROCEDURE	P09	B
	Prévention et signalement de la maltraitance	Date d'application: 19 août 2015	

1. OBJET

Cette procédure a pour but de définir les modalités d'organisation retenues par l'association en vue de prendre en compte les situations de maltraitance et autres situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. La procédure couvre les pratiques existantes, allant de la prévention de la maltraitance à la détection et au signalement de ce type de situation, jusqu'à son traitement. Elle permet également de prendre en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à la bientraitance.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des professionnels de l'association.

3. RESPONSABILITES

La gestion de cette procédure ainsi que la vérification de son application est sous la responsabilité du Responsable Qualité (RQ). L'ensemble du personnel est responsable de la détection et du signalement de toute situation de maltraitance. Le personnel d'encadrement, dont les responsables de secteur, est responsable de la sensibilisation à la bientraitance des salariés. Des dispositions particulières de recrutement, d'évaluation et de formation permettent de s'assurer de la compétence du personnel face aux situations de maltraitance. Le délégué est responsable du signalement des situations de maltraitance auprès des organismes et autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

4. DESTINATAIRE

Tout le personnel de l'association est destinataire de la présente procédure pour application.

5. DOCUMENTS DE REFERENCE

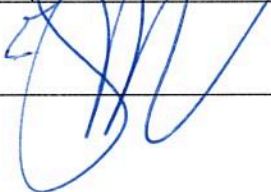
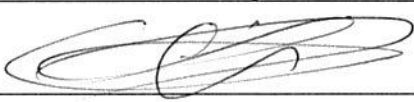
5.1. Référentiel de certification

- Norme NF X 50.056 dernière version
- Règles de certification NF311 dernière version

5.2. Documents internes associés à la procédure

- Formulaire « fiche interne d'alerte ou de suspicion de maltraitance » (F102)
- Guide de la lutte contre la maltraitance à l'attention du personnel d'encadrement (F100)
- Guide de la lutte contre la maltraitance à l'attention du personnel d'intervention (F101)
- Formulaire « Charte de bientraitance » (F103)
- Note déontologie (F204)
- Test de RIFVEL (document externe)

Version du document	Nature de la modification	Date application
A	Création	01/09/2012
B	Modification	19/08/2015

	REDACTION/VERIFICATION	APPROBATION
Nom	Jean-Pierre VENTALON	Dominique BERNIER
Fonction	Responsable Qualité	Délégué
Visa		

5.3. Textes réglementaires applicables

- Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité (article 33)
- Circulaire DGAS/SD2 n°2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales
- Circulaire DGAS/SD2 n°2002-280 du 3 mai 2002 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables, et notamment les personnes âgées
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (Recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM - juillet 2008)
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (Recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM - décembre 2008)
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (Recommandations de bonnes pratiques professionnelles ANESM - septembre 2009)

6. LEXIQUE

- ARS : Agence Régionale de Santé
- CAMS : Circonscription d'Action Médico-sociale

7. DEFINITION

Bientraitance : La bientraitance est la relation bienveillante, respectueuse qui contribue au bien être, au confort, à la dignité de tous les êtres.

Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité.

Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, la spécificité des parcours et des besoins doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.

Facteur de risque : Élément qui modifie le niveau de risque.

Maltraitance : Tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière

Prévention : Mesure visant à la réduction de la fréquence des risques

Protection : Mesure visant à la réduction de la gravité des risques

8. CONTENU DE LA PROCEDURE

La maltraitance peut revêtir d'innombrables formes : elle peut être physique (coups, dénutrition...), financière (vol, extorsion d'argent, procurations abusives), psychologique (harcèlement, chantage, menaces...) et être générée par des actes, mais aussi par leur absence, sous forme d'abandon, de négligences. Elle peut impliquer la famille, le tuteur, le professionnel, ...

Le traitement des situations de maltraitance est une priorité pour l'association. Ces situations doivent faire l'objet d'une vigilance particulière de la part des équipes et générer si nécessaire une visite du personnel d'encadrement (responsables de secteur) et des actions adaptées en vue de les maîtriser. La direction doit être systématiquement informée des situations de maltraitance constatées par le personnel de l'association.

La maltraitance peut aussi être exercée par le client.

A titre d'exemples peuvent être citées les situations suivantes pour lesquelles une action est nécessairement conduite par l'association :

- violence de l'intervenant envers son client et/ou son entourage : agressivité, mauvais traitement,
- agressivité du client vis-à-vis de son conjoint, et vice-versa,
- privations, mauvais traitements ou violences physiques de l'entourage familial envers le client,

- agressivité du client envers le personnel intervenant, accusations mensongères sans fondement du client ou de ses proches envers le personnel intervenant...

8.1. Prévention des situations de maltraitance

En conformité avec la circulaire DGAS/SD2 n°2002-265 du 30 avril 2002, l'association a mis en place des mesures de prévention :

- avant chaque recrutement, quelle qu'en soit la durée, le responsable de secteur demande le bulletin n°3 du casier judiciaire pour effectuer les vérifications nécessaires,
- chaque salarié nouvellement recruté est sensibilisé à la note de déontologie. Après avoir été commentée et expliquée, la note est remise au nouvel embauché. Au cours des entretiens individuels d'évaluation, chaque responsable prévoit une intervention sur les éléments de la déontologie (respect de la vie privée, de l'intimité, respect des souhaits du client, discrétion et réserve professionnelles, prévention de la maltraitance, vécu, situations jugées à risques...). Un rappel est fait régulièrement à l'occasion par exemple des formations.
- Dans un but de prévention, l'ensemble du personnel est progressivement sensibilisé lors de formations ou à l'occasion de réunions.
- Un guide de la lutte contre la maltraitance (F100 et F101) ainsi que la charte de Bientraitance (F103) sont remis à l'embauche au personnel d'encadrement (responsables de secteur) et au personnel d'intervention (aides à domicile,...).

Le personnel est attentif à tous signes de suspicion de maltraitance :

Signes liés à la personne elle-même

- marques physiques (hématomes, griffures...) dont l'origine est à déterminer,
- suspicion ou diagnostic d'une maladie d'Alzheimer, de démences, de pathologies psychiatriques et/ou de troubles du comportement,
- dépendance lourde pour au moins 4 actes de la vie quotidienne (se lever, s'habiller, se coucher, se laver, se nourrir...)
- suivi de l'état de santé insuffisant ou gestion inappropriée des traitements médicaux,
- langage irrespectueux.

Signes liés à l'aidant professionnel ou non professionnel

- épuisement physique et psychique de l'aidant,
- arrêts maladie successifs ou droit de retrait,
- langage irrespectueux.

Signes liés à l'environnement

- isolement familial et social,
- situation d'abandon familial,
- cohabitation (présence de membre de la famille hors conjoint),
- précarité,
- environnement matériel inadapté ou absent (absence de toilettes, de douche...),
- selon la personne présente, changement de comportement et/ou attitude évoquant une crainte.

Par ailleurs, dans le cadre de la prévention des situations de maltraitance, le personnel d'encadrement utilise le test de RIFVEL (document externe) qui est un outil d'aide à l'évaluation des situations. Ce test comprend plusieurs critères permettant d'évaluer les risques qu'une personne âgée ou handicapée soit victime d'abus ou de négligence.

Si le test conclut à un risque de maltraitance de niveau modéré ou élevé, des actions de prévention peuvent être envisagées afin d'éviter la survenue du risque. Ces actions peuvent être :

- la révision du plan d'aide,
- l'aménagement du domicile : dans ce cas, l'association oriente vers les services d'organismes spécialisés dans l'aménagement de l'habitat et du matériel technique,

- l'information communiquée au médecin traitant,
- la sensibilisation de l'entourage familial (par exemple sur les conséquences de la maladie d'Alzheimer),
- les réunions de coordination en interne (responsable de secteur, intervenants à domicile,...) et en externe (assistante sociale, tuteur ou curateur, Conseil Général, ARS...),
- le remplacement de l'intervenant professionnel,
- la formation spécifique d'un intervenant à domicile (par exemple, à la manipulation des personnes),

Remarque :

Si un salarié est menacé (physiquement ou verbalement) lors de ses interventions, l'association peut, selon les circonstances, décider de suspendre voire de rompre définitivement le contrat de prestation.

8.2. Signalement des situations de maltraitance

❖ Les intervenants à domicile sont tenus d'informer sans délai le personnel d'encadrement de toute situation à risque de maltraitance et remplissent le formulaire « fiche d'alerte interne de suspicion de maltraitance » (F102).

❖ **Le/la responsable de secteur**

- rencontre l'intervenant,
- rencontre la victime potentielle afin de déterminer s'il y a effectivement une situation de maltraitance,
- alerte le responsable de la structure et la direction par téléphone et confirme par mail,
- évalue le niveau de danger de la personne âgée ou personne handicapée à l'aide du test de RIFVEL (document externe),
- entre en contact avec le médecin traitant pour l'informer et éliminer toute pathologie pouvant entraîner des signes similaires à la maltraitance. En cas de maltraitance physique, il est indispensable de faire constater immédiatement les atteintes. En cas de danger imminent et constaté, le médecin traitant doit trouver une solution rapide la plus adaptée (hospitalisation en urgence, recours à une structure d'hébergement, etc....),
- organise un échange avec les autres professionnels intervenants auprès de l'usager (médecin, aides à domicile, aides-soignantes, infirmières, kiné, assistante sociale etc...) afin que le traitement de la situation bénéficie d'une approche collégiale,
- consigne par écrit l'ensemble des informations recueillies lors des entretiens, échanges, rencontres et réunions afin que les actions engagées puissent s'appuyer sur un suivi des événements le plus fiable possible,
- remplit, un rapport qu'il/elle transmet par mail ou fax au responsable de service et à son adjoint afin de pouvoir fournir tous les renseignements utiles. Tous les contacts seront enregistrés dans le logiciel « contact ».

❖ **La direction**

Si les faits sont suffisamment confirmés par les professionnels, la direction met en place une action concertée avec le médecin traitant et/ou l'assistante sociale en contact avec l'usager.

Elle met en place toute action qu'elle juge nécessaire suivant la situation (alerte des instances chargées de la prévention et de la lutte contre la maltraitance dans le département, signalement au procureur de la République)

L'usager ainsi que sa famille sont informés du signalement au procureur de la République.

Lorsque le personnel d'intervention est soupçonné de maltraitance, les responsables de l'association rencontrent le client et l'intervenant pour analyser la situation de façon approfondie. Si cette maltraitance est bien avérée, la direction convoque le salarié et prend toutes sanctions qui s'imposent à cette situation.