



3 rue Pierre Bérégovoy
88100 Saint-Dié-des-Vosges
Téléphone : 03 29 56 82 02
Télécopie : 03 29 56 81 84

**PROMOUVOIR LA BIENVEILLANCE
ET LA BIENTRAITANCE
POUR LUTTER CONTRE TOUTES LES FORMES
DE MALTRAITANCE**

"Ce document est évolutif, il constitue un instrument de prise de conscience, de réflexion et d'échange pour tous les acteurs de notre Association.

Il a pour but d'aider chacun à se situer, individuellement et collectivement, par rapport à cet enjeu majeur que constitue la Bienveillance et au risque toujours présent de Maltraitance.

Ensemble, nous devons progresser, sans tabou, vers l'objectif de la qualité totale du service offert, dans le respect des usagers qui nous sont confiés par leurs familles, selon les valeurs fortes de notre association"

Jean-Marc DOLLET

Président

LA BIENTRAITANCE

Définition de la bientraitance

LA MALTRAITANCE

Définition de la maltraitance

Identification et repérage des signes de maltraitance

Situations de maltraitance possibles

La maltraitance institutionnelle

La protection juridique des personnes

LES OUTILS INSTITUTIONNELS

Prévention des risques de maltraitance

La commission de bientraitance

- Au niveau associatif
- Au niveau de l'établissement

Bonnes pratiques de bientraitance

- Bientraitance physique
- Bientraitance psychologique
- Bientraitance médicale
- Bientraitance sociale
- Bientraitance au niveau des infrastructures

Tableau des facteurs de risques de la maltraitance

- Institutionnelle
- Personnelle

Procédure de signalement

Outil personnel à destination des salariés

LA BIENTRAITANCE

L'ensemble du personnel se doit d'avoir une attitude bienveillante envers les usagers et leur famille, et envers les collègues de travail.

Tentative de définition

La Bienveillance, c'est l'ensemble de comportements et attitudes, qui prennent en compte et respectent la personne dans sa globalité, s'adaptent à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, ...), avec, pour objectif, de lui permettre un développement et une vie harmonieuses, et qui constituent les bonnes pratiques mises en œuvre, lors de son action professionnelle.

La bienveillance implique

- Éthique et morale partagées, état d'esprit.
- Bonnes pratiques et évaluation des pratiques.
- Procédures et protocoles adaptés.
- Construction de la responsabilité collective et individuelle.
- Pluridisciplinarité et travail en équipe.
- Ouverture sur l'extérieur, travail en réseau et intégration
- Le respect des droits et des choix de l'utilisateur.

LA MALTRAITANCE

Définition

Tout acte ou omission qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement ou qui visent délibérément à l'exploiter.

Il ne peut y avoir de liste exhaustive recensant les faits dits maltraitants.

La maltraitance peut prendre une grande variété de formes. Ce peut être :

- De la violence (physique, sexuelle, psychologique), action active et volontaire.
- Des abus (physique, psychologique, matériel, financier, atteinte aux Droits et soins), action active et volontaire.
- Une négligence (physique et psychologique), action passive ou refus d'assistance.

La maltraitance commence souvent par des actes apparemment anodins. C'est souvent la conséquence d'une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.

La maltraitance possède deux caractéristiques :

- Le comportement de son auteur.
- Le caractère secret de ces actions.

La maltraitance concerne les personnes en situation de vulnérabilité

Il existe trois types de situations de maltraitance possibles :

- D'usager à usager.
- De personnel à usager.
- De famille ou de tiers à usager.

Les violences dont sont victimes les professionnels relèvent du champ des risques professionnels et non pas de la maltraitance.

La maltraitance institutionnelle est quant à elle liée :

- Aux conditions d'installation et d'environnement.
- Aux conditions d'organisation.
- Aux conditions de prise en charge.

Elle se caractérise par :

- Maltraitance par ignorance.
- Maltraitance par négligence.
- Maltraitance par renoncement.

La Loi assure la protection juridique des personnes et des salariés "signalant".

Le fait qu'un salarié ou un agent ait témoigné de mauvais traitements ou privations, infligés à une personne accueillie, ou relaté de tels agissements, ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant, en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné, si celui-ci le demande.

A l'inverse, la protection des personnes devant faire face à des accusations sans fondement est également assurée par le législateur.

Avant l'issue de l'instance pénale, deux voies juridictionnelles s'offrent à une personne qui se considère injustement mise en cause, alors que la justice est saisie d'une affaire de maltraitance ou d'abus sexuel :

- La plainte pour diffamation : toute allégation ou imputation publique d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne tombe sous le coup de la loi
- L'action en référé pour atteinte à la présomption d'innocence : toute personne présentée publiquement comme étant coupable, dans un organe de presse par exemple, peut obtenir très rapidement l'insertion d'un communiqué

À l'issue de l'instance pénale, dès lors que la fausseté du fait dénoncé a été démontrée par une décision de justice, la personne injustement mise en cause dispose des moyens pour agir en dénonciation calomnieuse.

Le non-respect de cette obligation légale fait encourir une peine d'emprisonnement et une amende.

Pour que la plainte aboutisse, il faut que la mauvaise foi du dénonciateur soit démontrée au moment où il a déposé plainte ou signalé les faits calomnieux.

LES OUTILS INSTITUTIONNELS

Prévention des risques de maltraitance

La prévention passe par une vigilance permanente de la part de tous les Professionnels qui interviennent à tous les niveaux de l'Association. Il existe des préventions d'actes de maltraitance par une aide physique, matérielle et psychologique.

- Le recrutement : renforcer la vigilance en matière de recrutement ; exigence de l'extrait de casier judiciaire n°3, voire n°2 ; attestation sur l'honneur de non-condamnation.
- La formation : apporte une meilleure compréhension des résidents, et des différentes situations rencontrées, pour nous permettre d'acquérir une posture de bientraitance.
- Le travail en équipe pluridisciplinaire : selon les procédures des projets d'établissements et services et des projets individuels (réunions, synthèse, projet, entretien...).

- Les groupes de régulation, de supervision et/ou d'analyse de pratique : échange entre professionnels du ressenti et des méthodes de travail, hors Direction, avec un intervenant extérieur.
- La démarche qualité : participation des professionnels, dans le cadre de l'évaluation interne, à l'amélioration des pratiques et de la qualité de prise en charge des usagers (groupe d'expression...).
- La mise en place et le respect de procédures de prise en charge et de bonnes pratiques.
- La protection et la sécurité des usagers et des professionnels
- Le Projet associatif et le Règlement de Fonctionnement de chaque établissement et service, pour un partage des valeurs associatives.
- L'information et l'expression individuelle et collectives des personnes handicapées et de leur famille, et la mise en œuvre des outils de participation de la Loi du 02 janvier 2002.
- L'ouverture sur l'extérieur et la mise en réseau des établissements, dans le cadre des projets d'établissement.
- L'information des usagers et personnels des dispositifs nationaux : Allo Maltraitance : Téléphone : 39.77
- L'information de la Direction de tout incident et de toute suspicion de maltraitance.
- La référence au guide de bonnes pratiques professionnelles : « la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » (ANESM – juillet 2008) et au guide « Le déploiement de la bientraitance » (HAS – Mai 2012)
- L'information aux membres du Conseil de Vie Sociale (CVS)
- L'invitation des membres du CVS aux réunions des commissions bientraitance.

Les Commissions Bientraitance

La tenue régulière de Commissions Bientraitance au niveau associatif et au niveau des établissements est apparue nécessaire pour permettre l'effectivité des Droits en matière de Bientraitance des usagers et la prévention des actes de maltraitance.

Composition, réunions et objectifs des réunions associatives

- Président
- Deux membres du Conseil d'Administration
- Directeur
- Directeurs Adjoints
- Un salarié par établissement

La Commission Associative Bientraitance se tient deux fois par an. Elle a pour but de déterminer les bonnes pratiques, de valider le protocole de

signalement, de promouvoir les actions de lutte contre la maltraitance et de sensibiliser l'ensemble du personnel.

Composition, réunions et objectifs des réunions de Maisons

- Président
- Directeur
- Directeur Adjoint concerné
- Un salarié de la Maison

La Commission de Maison Bientraitance se tient une fois par an ou à chaque fois qu'elle se trouve convoquée par le Directeur. Elle a pour but de déterminer les bonnes pratiques spécifiques à l'établissement. Elle peut être consultée en cas de signalement

POINTS A CONSIDERER POUR PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

Les RBPP concernant les bonnes pratiques de Bientraitance

Les éléments relatifs à la Bientraitance physique

- Respecter le rythme de vie de la personne handicapée.
- Veiller au suivi de santé et assurer les soins du corps.
- Assurer une alimentation équilibrée, variée, adaptée.
- Assurer un accompagnement à la vie affective et sexuelle.
- Promouvoir les activités physiques.

Les éléments relatifs à la Bientraitance psychologique

- Le respect verbal : s'adresser à la personne handicapée avec politesse, sur un ton doux et respectueux.
- Écouter la personne handicapée, quelque soient ses difficultés d'expression.
- Promouvoir l'expression et la communication, en mettant en œuvre un accompagnement et des moyens pédagogiques adaptés.
- Motiver la personne handicapée et sa famille pour établir son projet individuel personnalisé.
- Impliquer la personne handicapée et sa famille pour établir son projet individuel personnalisé.
- Ne pas exprimer de jugement de valeur.
- Toujours expliquer pourquoi.

- Le respect de l'intimité :
- La chambre est un lieu personnel : frapper avant d'entrer.
- Concilier respect de son intimité corporelle et assistance corporelle, par une attitude claire et un contexte institutionnel.
- Respecter ses différents lieux de vie : institution/famille, en s'en tenant au propos de la personne handicapée, sans s'ingérer dans sa vie privée.
- Le respect du rythme de retour en famille et du rythme de visite de la famille dans l'établissement.
- Adapter le rythme à la fatigabilité de la personne handicapée.
- Accepter que la personne handicapée ne fasse rien dans ses temps libres.
- Respecter et accompagner ses peurs et ses angoisses ses incapacités.
- Proposer des animations et des stimulations : favoriser l'autonomie, la prise d'initiative et le fait de pouvoir choisir, tout en respectant la sécurité de celle-ci. Mettre en œuvre un accompagnement éducatif adapté, quel que soit l'handicap, l'âge en respectant les spécificités de fonctionnement de la personne.
- Adapter son temps de travail à son rythme et respecter ses besoins physiologiques.
- Aide à la vie quotidienne : Assurer un accompagnement et une surveillance avec bienveillance et précaution.
- La toilette, l'hygiène doivent être accompagnés.
- L'adaptation de la vêtue aux conditions climatiques est une priorité (transports, sorties).
- Leur nuit s'accompagne aussi...
- Prise en compte des besoins affectifs :
- Respecter le mode de vie et admettre sa différence.
- Favoriser les liens amicaux et affectifs de la personne handicapée.
- Favoriser, maintenir et conforter les liens familiaux.
- Accompagner sa sexualité par l'information et la protection.
- Respecter la confidentialité des informations la concernant.

La Bienveillance médicale

- Assurer un suivi de santé exemplaire : Contrôle annuel, régularité des soins.
- Se donner les moyens de respecter scrupuleusement les indications de soins.
- Répartir clairement les rôles entre résident/famille/représentant légal.
- Organiser le dispositif de soin institutionnel.

- En cas de troubles du comportement, dans le respect du rôle du médecin et des souhaits de la famille, privilégier autant que faire se peut une approche environnementale, éducative et comportementale avant d'avoir recours à une approche médicamenteuse. Pour ce faire, favoriser une prise en charge pluridisciplinaire et organiser une concertation étroite entre l'équipe médicale et la famille.

La Bienveillance sociale

- Avoir et promouvoir une ouverture d'esprit sur la citoyenneté pleine et entière des personnes handicapées et sa participation à la vie de la cité.
- Promouvoir la vie sociale : sorties, sports, culture, vacances.
- S'appuyer sur les actes sociaux de la vie quotidienne : courses.

Bienveillance au niveau du matériel et de l'architecture

- Prévoir des locaux fonctionnels, conformes, confortables.
- Adapter les locaux aux difficultés des personnes accueillies, en évitant escalier, revêtement dur.
- Adapter les locaux et le matériel aux particularités sensorielles des personnes: bruits, lumières, trop de monde au même endroit....
- Privilégier des locaux spatiaux, aérés et lumineux.
- Adapter le mobilier et notamment la literie.
- Sécuriser les transports : arrêt, accompagnement.
- Veiller au temps passé dans les transports et aux conditions de transport : climatisation.

LES FACTEURS DE RISQUES DE MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

Les conditions d'organisation

- Le cadre institutionnel
- Respect de l'autorisation de fonctionner
- Relations avec l'association gestionnaire et mode d'implication des administrateurs, des parents, des bénévoles
- Style de management de l'établissement
- Le projet d'établissement
- Le règlement de fonctionnement

Le personnel et l'organisation du travail

- Recrutement du personnel
- Effectifs
- Qualification et compétence
- Formalisation de l'organisation
- La formation professionnelle
- Les conditions de travail
- Adaptation aux différents handicaps accueillis par des formations spécifiques.

Organisation de la prise en charge

- Continuité du travail
- La gestion des temps sensibles : les temps de repas, les pauses
- Les transmissions
- Vigilance sur les mouvements
- Les sorties et les trajets domicile/établissement
- Les transports
- Le travail de nuit

L'environnement physique et les installations

- L'environnement et les espaces
- L'implantation géographique et l'environnement
- L'architecture et les espaces
- Le cadre de travail et d'accueil
- L'accessibilité
- L'hygiène et la maintenance
- La sécurité des installations

Les conditions de prise en charge

- Le processus d'accueil et d'individualisation
- L'accueil et l'intégration
- Évaluation de la demande d'admission, de réorientation et de sortie
- L'élaboration du projet d'accompagnement individualisé
- Le respect de la personne et de ses droits dans la vie quotidienne
- Vie collective et temps à risque
- Stabilité et repères
- Intimité, intégrité physique et morale
- Respect de la confidentialité et de la vie privée
- Respect de la dignité
- Exercice de la citoyenneté
- L'accueil des familles, des proches et des personnes extérieures, se référer à la charte des parents et à la charte des bénévoles.
- Recueil de la satisfaction et expression des usagers

Les prestations d'hébergement, d'accompagnement, d'éducation et de soins

- Restauration
- Habillement et tenues
- Accompagnement de la dépendance et du handicap
- Vie affective et sexualité
- Soins médicaux et thérapeutiques
- Douleur et fin de vie
- Hébergement (internat, domicile)

ATTENTION DANGER !

Si je ressens un mal-être face au handicap

Si je ressens de l'épuisement professionnel

Si je dois prendre en charge une personne handicapée particulièrement difficile (très exigeante, non-coopérante, opposante, agressive,...)

Si je manque de patience ?

Si je ressens un manque d'écoute de ma hiérarchie

Si je manque de respect pour les autres en général

Si je n'ai plus la motivation pour travailler auprès des personnes handicapées

Si je dois prendre en charge une personne handicapée fortement dépendante physiquement et/ou psychiquement

Si je suis trop souvent de mauvaise humeur

Si je travaille auprès de personnes handicapées par obligation

Si je suis incapable d'écouter les autres ou d'accepter les questionnements ou critiques

Si je manque de formation dans le domaine du handicap et dans la prévention de la maltraitance

Si je dois prendre en charge une personne handicapée qui n'exprime ni son ressenti, ni ses besoins, ni sa douleur

Si je ne sais pas me remettre en question

Si je n'ai pas de recul par rapport à mes pratiques professionnelles

Si je ne sais pas me contrôler

Si j'ai du mal à m'organiser dans mon travail

Si je n'arrive pas ou plus à faire abstraction de mes problèmes personnels

Si je dois assumer seul(e) une charge de travail trop lourde

Si je suis fatigué(e) ou surmené(e)

Si j'abuse de substances telles qu'alcool, drogues, tranquillisants

-Note de service : Procédure de signalement



3 rue Pierre Bérégovoy
88100 Saint-Dié-des-Vosges
Téléphone : 03 29 56 82 02
Télécopie : 03 29 56 81 84

Objet : "Procédure Maltraitance"

Saint Dié, le 06 décembre 2018

PROCÉDURE "MALTRAITANCE"

Action préventive

- Signaler tout incident à la Direction du service ou de l'établissement dont vous êtes témoin ou auteur.

En cas de Suspicion ou de constat de Maltraitance, vous avez plusieurs possibilités

- Faire appel à des personnes ressources (Psychologue, Médecin de l'établissement), pour échanger sur le constat
- Echanger en réunion d'équipe sur le constat
- Effectuer un signalement à la Direction pour permettre l'instruction et le traitement
- Effectuer un signalement direct à l'autorité judiciaire (possibilité hors champ de la note de service)

Rappel des obligations Légales

Le Code Pénal fait obligation à « quiconque », c'est-à-dire à toute personne ayant connaissance d'un crime dont il est « encore possible de prévenir ou de limiter les effets » ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.

La Loi pénale sanctionne « quiconque » pouvant empêcher, par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour des tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.

Le fait qu'un salarié ou un agent ait témoigné de mauvais traitements ou privations, infligés à une personne accueillie, ou relaté de tels agissements, ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant, en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le Juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné, si celui-ci le demande.

En cas de Maltraitance, le Constatant doit impérativement

- Protéger la victime et éloigner l'agresseur
- Établir une médiation si possible
- Signaler les faits à la Direction
- Possibilité de signalement direct à l'autorité judiciaire

En cas de Maltraitance, la Direction doit

- Procéder à l'instruction au moyen de la fiche de suivi de maltraitance
- Convoquer une réunion de la Commission Maltraitance de la Maison concernée
- Si besoin, effectuer un signalement aux autorités compétentes
- Informer, selon le niveau adapté : les autorités, les professionnels, la famille, les résidents,

Aides et Actions possibles pour la Victime

- Soutien psychologique
- Entretien avec la Direction
- Vigilance dans l'observation et l'accompagnement
- Prise en charge individuelle renforcée

Aides et Actions possibles pour le Constatant

- Soutien de la Direction
- Soutien psychologique
- Soutien de l'équipe

Aides et Actions possibles pour le Maltraitant

- Entretien avec la Direction
- Entretien psychologique (si souhait exprimé)
- Mesures disciplinaires et d'accompagnement (si besoin)

Aides et Actions possibles pour l'entourage et pour la famille de la personne accueillie :

- Entretien avec la Direction
- Accompagnement psychologique
- Accompagnement renforcé si besoin

"Je reste à la disposition de chaque professionnel qui se questionne et souhaite progresser"

Le Directeur

Laurent MOREL-JEAN



OUTIL PERSONNEL D'ÉVALUATION POUR LES SALARIES

Vous pouvez utiliser cet outil, afin que nous puissions, ensemble, prévenir des situations pouvant dériver, et adapter votre poste de travail.

Si votre autocontrôle vous semble inquiétant, nous vous conseillons d'en parler avec votre Direction, et/ou le/la Psychologue de l'établissement, et/ou la Gestionnaire des Ressources Humaines, et/ou la Médecine du Travail

Cette grille est destinée à auto-évaluer ses pratiques professionnelles dans le domaine de la maltraitance.

Elle se veut un outil d'autocontrôle à visée essentiellement préventive. C'est, avant tout, une aide à la gestion du risque de maltraitance dans ses pratiques au quotidien. Elle doit être utilisée uniquement comme un outil d'alerte personnelle.

1 Il m'arrive de parler de la situation d'un usager à d'autres, devant lui

Toujours Souvent Parfois Jamais

2 Il m'arrive de parler de façon critique et/ou tendancieuse devant un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

3 Il m'arrive de parler d'un autre professionnel de façon critique devant un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

4 Il m'arrive de tutoyer un usager sans son accord

Toujours Souvent Parfois Jamais

5 Il m'arrive de ne pas volontairement réaliser un accompagnement

Toujours Souvent Parfois Jamais

6 Il m'arrive de ne pas m'appliquer en réalisant un accompagnement

Toujours Souvent Parfois Jamais

7 Il m'arrive d'éprouver du rejet pour un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

8 Il m'arrive d'utiliser un ton sec et cassant pour m'adresser à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

9 Il m'arrive d'être agressif(ve) dans mes propos face à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

10 Il m'arrive d'utiliser le "on" en parlant à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

11 Il m'arrive d'employer des propos grossiers et vulgaires face à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

12 Il m'arrive de proférer des menaces à l'encontre d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

13 Il m'arrive d'adresser des insultes ou des injures à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

14 Il m'arrive d'avoir une attitude infantilisante, intimidante, voire humiliante envers un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

15 Il m'arrive de porter des jugements de valeur intempestifs sur un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

16 Il m'arrive de ne pas frapper à une porte avant d'entrer dans la chambre d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

17 Il m'arrive de ne pas fermer une porte et/ou une fenêtre, lors d'un accompagnement d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

18 Il m'arrive de faire à la place de l'utilisateur en raison de sa lenteur

Toujours Souvent Parfois Jamais

19 Il m'arrive d'imposer l'heure du coucher et/ou du lever à un usager sans tenir compte de son rythme de vie

Toujours Souvent Parfois Jamais

20 Il m'arrive d'isoler abusivement un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

21 Il m'arrive de ne pas contrôler la bonne température de l'eau d'une douche ou de ne pas suffisamment adapter la vêtue d'un usager à la température ambiante

Toujours Souvent Parfois Jamais

22 Il m'arrive de ne pas répondre volontairement à l'appel d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

23 Il m'arrive d'adopter une attitude indifférente face à un usager et de l'ignorer

Toujours Souvent Parfois Jamais

24 Il m'arrive d'imposer à un usager de manger des aliments pour lesquels je connais son aversion

Toujours Souvent Parfois Jamais

25 Il m'arrive de ne pas demander son avis ou de ne pas donner des explications sur l'accompagnement que j'effectue à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

26 Il m'arrive de ne pas tenir compte d'un ou des handicaps d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

27 Il m'arrive de ne pas prendre en compte la douleur d'un usager et de ne pas transmettre l'information

Toujours Souvent Parfois Jamais

28 Il m'arrive de préférer poser abusivement des protections contre l'incontinence plutôt que d'accompagner un usager aux toilettes

Toujours Souvent Parfois Jamais

29 Il m'arrive de ne pas accompagner un résident dans les actes de la vie quotidienne

Toujours Souvent Parfois Jamais

30 Il m'arrive d'obliger un usager à participer à une activité occupationnelle contre son gré, hors projet individuel

Toujours Souvent Parfois Jamais

31 Il m'arrive de ne pas donner volontairement des produits de base à un usager (vêtements, produits de toilette, ...)

Toujours Souvent Parfois Jamais

32 Il m'arrive d'avoir des gestes d'énervement sur un usager (tapes...)

Toujours Souvent Parfois Jamais

33 Il m'arrive de m'appropriier un bien appartenant à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

34 Il m'arrive de ne pas faire appel à un autre membre de l'équipe quand je suis en difficulté avec un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

35 Il m'arrive, en cas de problèmes personnels, de les répercuter sur les usagers

Toujours Souvent Parfois Jamais

36 Il m'arrive de ne pas mettre en œuvre le projet individuel de l'utilisateur

Toujours Souvent Parfois Jamais

37 Il m'arrive de ne pas répondre à un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

38 Il m'arrive de m'isoler hors de la présence des usagers

Toujours Souvent Parfois Jamais

39 Il m'arrive de préférer manger isolé des usagers

Toujours Souvent Parfois Jamais

40 Il m'arrive de ne pas vouloir travailler en équipe

Toujours Souvent Parfois Jamais

41 Il m'arrive de ne pas me sentir intégré(e) dans une équipe et que cela nuise à mon travail auprès des usagers

Toujours Souvent Parfois Jamais

42 Il m'arrive de ne pas éprouver le besoin de compléter mes connaissances de l'usager en suivant des formations

Toujours Souvent Parfois Jamais

43 Il m'arrive de ne pas renseigner le dossier d'un usager

Toujours Souvent Parfois Jamais

44 Il m'arrive de retarder volontairement la rédaction et/ou la mise en œuvre d'un projet ou d'une action

Toujours Souvent Parfois Jamais

45 Il m'arrive de ne pas m'interroger sur mes limites professionnelles face à une situation difficile touchant un usager (fin de vie, agressivité, ...)

Toujours Souvent Parfois Jamais

46 Il m'arrive d'abuser de produits (tranquillisants, alcool, somnifères, ...) qui pourraient modifier mon comportement professionnel

Toujours Souvent Parfois Jamais

47 Il m'arrive de ne plus porter d'intérêt à mon travail

Toujours Souvent Parfois Jamais

BIENTRAITANCE ET MALTRAITANCE

"La proximité des deux concepts de bientraitance et de maltraitance signale une profonde résonance entre les deux.

Utiliser le terme de bientraitance oblige, en effet, les professionnels à garder la mémoire, la trace de la maltraitance.

Ainsi, la bientraitance, démarche volontariste, situe les intentions et les actes des professionnels, dans un horizon d'amélioration continue des pratiques, tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable.

La bientraitance est donc à la fois démarche positive et mémoire du risque."

A.N.E.S.M.

Laurent MOREL-JEAN
06 décembre 2018

