

Orientations prioritaires de développement professionnel continu de politique nationale de santé s'adressant à toutes les professions

Renforcement de la réflexion et des principes éthiques en santé

Fiche de cadrage n°14

1 Intitulé de l'orientation

14. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance dans la pratique du soin et de l'accompagnement

2 Contexte, enjeux et objectifs de transformation des pratiques

La culture d'un accompagnement bientraitant, initialement promue dans le secteur social et médico-social (enfance, personnes en situation de handicap et personnes âgées), est un concept développé récemment dans le domaine sanitaire, particulièrement hospitalier. Le renforcement de la politique de prévention et lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance des personnes (y compris en situation de vulnérabilité) s'est notamment traduite en 2018 par l'installation d'une commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance [conjointe au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA) et au Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)]. Cette commission a d'abord piloté une démarche nationale de consensus pour élaborer un vocabulaire partagé de la maltraitance transversal aux publics mineurs et majeurs et aux secteurs sanitaire, social et médico-social (définition et caractérisation de ses différentes situations). La définition de la maltraitance élaborée par la commission nationale (janvier 2021) est insérée au code de l'action sociale et des familles (CASF - Art. L. 119-1) et au code de la santé publique (CSP – Art. L. 1431-2) comme principe guidant la conduite de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire.

Le référentiel de certification des établissements de santé (ES) pour la qualité des soins ([sept. 2021](#)) de la Haute Autorité de santé (HAS) intègre la définition et des critères « qualité » d'évaluation de la maltraitance. Il en sera de même pour le nouveau référentiel d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) par la HAS (2022). L'enjeu est de lutter contre le risque de banalisation et d'invisibilité de la maltraitance et de favoriser la reconnaissance, le soutien et la diffusion de manière pérenne des pratiques professionnelles bientraitantes, constitutives du respect des droits des personnes et de leur autonomie, dans tous les secteurs du soin et de l'accompagnement.

Il s'agit de mettre en œuvre une démarche de prise en charge bientraitante respectueuse des patients et personnes accompagnées, incluant l'évaluation des risques de maltraitance (pour prévenir, repérer, alerter et traiter) et faire du signalement un réflexe commun.

3 Périmètre de l'orientation

L'orientation vise :

- L'appropriation d'une dynamique de bientraitance pour une mise en pratique adaptée aux personnes, à leur âge, à leur situation, à leurs besoins et attentes ;
- La prévention, le repérage et le signalement par l'ensemble des professionnels - exerçant en ville, en ES ou ESSMS - des situations de maltraitance.

Thématiques concernées par la présente orientation :

- Appropriation des concepts de bientraitance et de maltraitance :
 - Définitions, fondamentaux - principes éthiques et déontologiques - et contexte juridique de la bientraitance et de la maltraitance.
- La bientraitance dans la pratique professionnelle au quotidien et dans le soin et l'accompagnement :
 - Adoption d'attitudes bienveillantes : respect de la personne, valorisation de l'expression et de l'autonomisation ;
 - Identification des points de vigilance attenants au respect de la personne au quotidien et lors des actes, notamment d'accompagnement, de soins et d'examen ;
 - Identification des besoins spécifiques - selon le type de patients et de personnes accompagnées - de la nécessaire adaptation de la pratique professionnelle pour anticiper ces besoins ;
 - Adoption d'une posture professionnelle adaptée : gestes, comportements, attitudes appropriés et d'une communication adaptée aux capacités du patient et de la personne accompagnée selon sa situation (ex. face à des troubles du comportement) ;
 - Utilisation de repères pour la mise en œuvre de la démarche de bientraitance – s'appuyant par ex. sur les documents de la HAS (ex. la recommandation « Bientraitance » et les questionnaires d'auto-évaluation des pratiques de bientraitance ; le guide FORAP-HAS 2012) ; le kit « Bientraitance » de Mobiquat ; la charte et le document repère éthique de l'espace de réflexion éthique régional (ERER) d'Ile-de-France).
- La maltraitance dans le quotidien et la pratique du soin et de l'accompagnement :
 - Identification des situations de vulnérabilité et des risques spécifiques de maltraitance pour certaines populations ;
 - Identification des différentes formes de maltraitance : : sur la base du document « Caractérisation des situations de maltraitance » identifiant 7 clés de compréhension (typologie des natures de maltraitance, le lieu de survenance, la victime, l'auteur ou responsable, le degré de responsabilité, la temporalité et les réponses à apporter) , [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, mars 2021) pour appréhender les mécanismes, causes et origines :
 - Contexte professionnel/organisationnel : épuisement, pression psychologique, manque de reconnaissance, manque de sensibilisation et de formation

- Vision/représentation du patient et de la personne accompagnée
- Appréhension des différentes situations de vulnérabilité du patient et de la personne accompagnée (posture face aux troubles cognitifs par exemple) et connaissance de leurs droits et des dispositifs permettant de les exercer
 - o Connaissance et utilisation des obligations et modalités de repérage, d'alerte, de déclaration, de signalement et de traitement des situations de maltraitance, en articulation avec les autorités administratives, judiciaires et les numéros d'écoute (3977, 3919, 119) ;
 - o Connaissance des ressources et moyens d'actions coordonnés pour faire cesser ou prévenir les maltraitements ;
 - o Analyse des pratiques professionnelles non appropriées / non adaptées.

Attendus méthodologiques :

L'action devra :

- si l'action cible une population spécifique (par exemple : enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.), les publics cibles de l'action devront donc être choisis en cohérence ;
- préciser si l'action s'adresse aux professionnels exerçant en ville ou en structure ; le contenu devra être adapté en conséquence ;
- les séquences de formation continue devront comprendre des jeux de rôles et des cas pratiques contextualisés en fonction des publics visés.

Sont exclues :

- les actions théoriques sur la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance ;
- les actions portant sur la bientraitance par l'utilisation de techniques et pratiques tels que le soin, le toucher /massage, technique bien être ;
- les actions portant essentiellement sur les modalités de déclaration et de signalement des situations de maltraitements ;
- les actions portant sur le repérage par les équipes soignantes de la maltraitance des aidants envers les personnes aidées ;
- les actions en e-learning exclusif.

Tous les publics et modes d'exercice