Bientraitance, Écoute et Citoyenneté

Guide de prévention de la maltraitance

à l'attention de l'ensemble du personnel, des résidents, des familles, des proches et des autres acteurs

Décembre 2018

Résidence DEBROU
12 rue Debrou
37300 Joué les Tours
Téléphone :02.47.68.41.41

Résidence DEBROU
VOTRE MAISON DE RETRAITE

Madame, Monsieur,

La Résidence DEBROU est très attachée à ses valeurs de bientraitance, d'écoute et de citoyenneté. Tout le personnel est mobilisé pour assurer un bien-être physique, psychologique et social optimal pour chacun des résidents accueillis. Dans cette dynamique, la prévention de la maltraitance est un leitmotiv institutionnel porté quotidiennement par tous les agents de la Résidence DEBROU.

Aussi, j'ai l'honneur et le plaisir de porter cet élan en vous proposant ce guide élaboré à l'attention des résidents, des familles, des proches, du personnel et des autres acteurs de l'institution. Il répond à la question essentielle : Que faire en situation de maltraitance ?

La maltraitance des personnes âgées peut prendre différentes formes (maltraitance physique, maltraitance psychologique, maltraitance financière…). Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information.

Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, se dérouler à domicile ou en établissement.

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin. Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques d'épuisement des proches ou des professionnels.

Nous distinguons plusieurs types de maltraitances :

- Les maltraitances psychologiques : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement... ;
- Les maltraitances physiques : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées ;
- Les maltraitances financières : vols, procurations abusives, escroqueries... ;
- Les maltraitances médicales : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en soin, des abus de sédatifs… ;
- Les maltraitances civiques : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

Nous distinguons également les « maltraitances par inadvertance » des « maltraitances intentionnelles ».

- Les maltraitances par inadvertance sont des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- Les maltraitances intentionnelles sont des négligences actives avec intention de nuire.

Sollicitant votre vigilance, je vous demande de me rendre compte immédiatement de tout incident.

Le Directeur,

A. Essalhi

La Résidence DEBROU est très active en matière de prévention de la maltraitance.

Toute l'organisation de la Résidence DEBROU repose sur l'autorité de compétence gériatrique, la transparence et l'ouverture aux autres. Et, comme tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, la Résidence DEBROU doit déclarer aux autorités administratives compétentes tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en soin des résidents ou tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées*.

Les dysfonctionnements faisant l'objet d'un signalement obligatoire sont les suivants :

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

*Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Que faire en situation de maltraitance au sein de la Résidence DEBROU ?

Vous êtes concernés par une situation de maltraitance. Vous soupçonnez une situation de maltraitance au sein de la Résidence DEBROU, vous en êtes la victime ou le témoin : il est essentiel de ne pas rester seul(e) face à cette situation.

Il est inscrit dans le Code pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance :

1. Lorsque la maltraitance est le fait d'un professionnel travaillant au sein de la Résidence DEBROU : contacter immédiatement Monsieur le Directeur et/ou son supérieur hiérarchique au 02.47.68.41.41., ou bien par courrier ou en utilisant la Feuille d'évènement indésirable de l'institution disponible sur le site www.debrou.fr ou à l'Accueil de l'établissement.

2. Appeler le 39 77, la plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance gérée par ALMA, l'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées, qui dispose de centres d'écoute. Une personne écoutera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre. Elle transmettra votre dossier à la structure départementale avec laquelle elle a passé convention pour le traitement de ces situations.

3. Faire un signalement au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie. En cas d'urgence, la situation de maltraitance (de maltraitance grave ou/et de danger imminent et manifeste) doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.

4. Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès des juges des tutelles ou au procureur de la République.

5. Contacter l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire. En effet, le signalement peut être transmis à l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et au Conseil Départemental d'Indre-et-Loire qui ont une mission de contrôle. Ils pourront réaliser des inspections et enquêtes au sein de la Résidence DEBROU.

6. Faire appel à une Personne Qualifiée en vue de vous aider à faire valoir vos droits. La personne qualifiée vous informera et vous aidera à faire valoir vos droits, sollicitera et signalera aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assurera un véritable rôle de médiation entre vous et la Résidence DEBROU. La liste des personnes qualifiées établie le 28 juin 2012 conjointement par l'ARS Centre Val de Loire, la Préfecture et le Conseil Départemental d'Indre et Loire est jointe à ce présent guide. Réactualisée en tant que de besoin, leurs services vous délivreront le nom et les coordonnées des personnes à contacter.

Résidence DEBROU — VOTRE MAISON DE RETRAITE

DOCUMENT UNIQUE DES RISQUES : FEUILLE D'EVENEMENT INDESIRABLE - *Version 11 - CHSCT du 23 avril 2018*

PLAINTES ET RECLAMATIONS DES RESIDENTS / FAMILLES & PROCHES / PERSONNEL

A: Auteur de la fiche	B: Personne ou matériel concerné par le dommage	
Nom:	☐ NOM Résident/usager :	☐ NOM Visiteur :
Fonction:		
Service:	☐ NOM Agent :	☐ Matériel :

C: L'évènement est survenu	Date:	Heure:	Lieu:	D: Cet évènement est déjà survenu:
				☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas

E: Que s'est-il passé ? Sélectionnez la ou les cases qui décrivent le mieux l'incident

►1. Sécurité des personnes et des biens
- ☐ Brûlure ou risque de brûlure
- ☐ Chute ou risque de chute
- ☐ Fumée / Odeur de brûlé / Incendie
- ☐ Explosion (Gaz / Fluides…)
- ☐ Evènements climatiques et météorologiques : (Foudre / Inondation / Tempête…)
- ☐ Dégradation / Malveillance / Vandalisme
- ☐ Bris d'objet / Défaillance
- ☐ Disparition de matériel / Perte d'objet
- ☐ Objet trouvé
- ☐ Dons / Legs / Cadeaux proposés par un résident
- ☐ Intrusion d'une personne extérieure au service
- ☐ Animaux et insectes nuisibles
- ☐ Autre (précisez):

►2. Comportement
- ☐ Trouble du comportement d'un résident
- ☐ Comportement inapproprié d'un proche
- ☐ Intrusion d'un résident chez un autre résident
- ☐ Alcoolisation ☐ Tabagisme
- ☐ Violence ou conflit : Résident / Résident
- ☐ Violence ou conflit : Résident / Famille
- ☐ Refus de la toilette ou de soins par le résident
- ☐ Résident se servant dans les réserves / Résident stockant en chambre
- ☐ Locaux, environnement souillés
- ☐ Sortie du service ou risque / Disparition
- ☐ Autre (précisez):

► 3. Prestations hôtelières
- ☐ Propreté, Hygiène des locaux et du matériel
- ☐ Gestion des stocks (Incontinence / Epicerie…)
- ☐ Alimentation (Menus / Régime / Quantités…)
- ☐ Gestion du courrier / Journal
- ☐ Intoxication alimentaire
- ☐ Service hôtelier
- ☐ Gestion du linge (Usure / Manque…)
- ☐ Salon de coiffure
- ☐ Autre (précisez):

►4. Prise en soins des résidents
- ☐ Qualité des soins / Douleur
- ☐ Circuit du médicament / Ordonnances
- ☐ Dispositifs médicaux (Oxygène…)
- ☐ Pharmacie / Laboratoire
- ☐ Retour d'hospitalisation / Dossier manquant
- ☐ Ambulances / RDV Ext. / Intervenants Ext.
- ☐ Autre (précisez):

►5. Droit des usagers
- ☐ Respect du PVP, de la vie privée & des croyances
- ☐ Respect du secret médical / Dossier médical
- ☐ Information administrative et financière
- ☐ Qualité de l'accueil / Ecoute
- ☐ Atteinte à l'intimité / Non respect de l'usager
- ☐ Autre (précisez) :

►6. Défaillances techniques
- ☐ Téléphone / Interphone
- ☐ Alarme Incendie / Système de désenfumage
- ☐ Panne électrique (Luminaires / Prises….)
- ☐ Ascenseur
- ☐ Chauffage / Ventilation / Climatisation
- ☐ Dégâts des eaux / Coupure d'eau / Fuite
- ☐ Gestion des déchets / Contamination des réseaux
- ☐ Matériel hors service / Vétusté / Panne
- ☐ Lits médicalisés / Barres de lits
- ☐ Portes (Digicode / Serrure / Verrou)
- ☐ Dispositifs d'Ergothérapie : (Fauteuils roulants / Lève-personnes / Chaises de douche / Matelas / Adaptables)
- ☐ Machine à café / Fontaine à eau / Frigo / Micro-onde
- ☐ Volets roulants / Fenêtres / Stores
- ☐ Problème plomberie / Canalisations / WC bouchés
- ☐ Lavabo cassé / Fuite ou WC cassés / Radiateur
- ☐ Système d'appel soignant
- ☐ Défaillance sur équipement de Cuisine / Lingerie
- ☐ Problèmes informatiques
- ☐ Détérioration des murs / du bâti / des sols
- ☐ Autre (précisez):

►7. Risques professionnels
- ☐ Blessure par un résident
- ☐ Piqûre ☐ Coupure
- ☐ AES (Accident Exposant au Sang)
- ☐ Heurt et bris de verre
- ☐ Accident avec machines, outillage, chariots, mobilier
- ☐ Brûlure
- ☐ Choc électrique
- ☐ Blessure en manutention
- ☐ Chute de hauteur ☐ Chute de plain-pied
- ☐ Glissade sur sol mouillé
- ☐ Ventilation insuffisante
- ☐ Gaz ou vapeurs irritants ou nocifs
- ☐ Inhalation de poussières
- ☐ Contamination par des liquides souillés
- ☐ Contact avec des déchets
- ☐ Contact avec personne contagieuse
- ☐ Exposition aux bruits et vibrations
- ☐ Contact ou projection de produit chimique
- ☐ Risques pour la vue
- ☐ Nuisances thermiques
- ☐ Accident de trajet
- ☐ Attitude / Comportement inadapté au service

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX
- ☐ Souffrance éthique / Conflits de valeurs au travail
- ☐ Violence ou conflit : Résident / Agent
- ☐ Violence ou conflit : Famille ou Proche / Agent
- ☐ Violence ou conflit : Inter personnel
- ☐ Pression affective ou stress émotionnel au travail
- ☐ Manque de reconnaissance au travail
- ☐ Difficultés relationnelles au travail
- ☐ Désorganisation du travail / Absentéisme subi
- ☐ Autre (précisez):

F: Description de l'évènement

(écrire au dos si nécessaire)

G: Mesures prises immédiatement ou Propositions d'améliorations

(écrire au dos si nécessaire)

H: Conséquences immédiates apparentes

☐ Décès, suite à l'évènement ☐ Pas d'impact ☐ Préjudice matériel ☐ Préjudice moral ☐ Insatisfaction ☐ Hospitalisation ☐ Dommage corporel important ☐ Dommage corporel modéré ☐ Perte de temps

I: Gravité estimée

☐ Mineure
☐ Modérée
☐ Majeure

J: Personnes informées (Nom, Prénom, Grade)

☐
☐

Suites à donner (Cadre réservé à la DIRECTION)

☐ Communication à l'ARS
☐ Communication au CVS

Cette feuille ne vaut pas déclaration d'accident de travail, merci de vous adresser impérativement au bureau RH.

RISQUES PROFESSIONNELS DECLARES : 1 exemplaire Directeur Adjoint/ 1 ex. Service Ressources Humaines/ 1 ex. Médecin du travail/ 2 ex. CHSCT/ 1 ex. Assurances

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

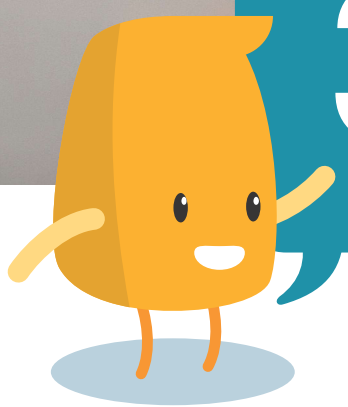
Le courage de voir

Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h

Service gratuit + prix appel



Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas.
C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident : un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas.
Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.

N'attendez pas, n'attendez plus : appelez le 3977.

www.le3977.info

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Premier ministre

SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Préfète d'Indre-et-Loire

Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

Délégation départementale d'Indre-et-Loire

TOURAINE LE DÉPARTEMENT

Conseil départemental d'Indre-et-Loire

ARRÊTÉ
fixant la liste des personnes qualifiées dans le département d'Indre-et-Loire

La Préfète d'Indre-et-Loire, Chevalier de la Légion d'Honneur, Officier de l'Ordre National du mérite
La Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé du Centre-Val de Loire
Le Président du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire

VU le code de l'action sociale et des ramilles, et notamment ses articles L 311-5,L312-1, L313-3, R. 311-1 et R. 311-2 ;

VU la loi n° 2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU le décret n° 2009-1484 du 4 décembre 2009 relatif aux directions départementales interministérielles ;

SUR proposition du secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, du délégué territorial de l'Agence régionale de santé Centre-Val de Loire et du directeur général des services du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire ;

ARRETENT

ARTICLE 1 La liste des personnes qualifiées prévue l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles est composée, pour le département d'Indre-et-Loire, des personnes suivantes:

- Mme SINCHOLLE Nicole, ancienne Directrice de l'association "Accompagner Touraine" et ancienne responsable du handicap à l'ASSAD TOURAINE ;

- Mme BARILLET-LEPLEY Maryline, Directrice générale adjointe de l'Association Touraine Education Culture ;

- Mme UZEL Michelle, ancienne chargée de mission Conseil Départemental 37-Direction de l'Autonomie.

ARTICLE 2 : Pour contacter les personnes qualifiées s'adresser au Conseil Départemental d'Indre et Loire ou à l'Agence Régionale de Santé – Délégation départementale d'Indre et Loire. Le présent arrêté sera transmis aux établissements et services sociaux et médico-sociaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures.

ARTICLE 3 : Le présent arrêté pourra faire l'objet, dans le délai de deux mois à compter de notification ou de la date de publication au Recueil des actes administratifs :

- soit d'un recours gracieux auprès de la Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé du Centre-Val de Loire
  Cité Coligny –131 rue du faubourg Bannier BP 74409 – 45044 Orléans Cedex 1
- soit d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif d'Orléans - 28 rue de la Bretonneric – 45057 Orléans Cedex 1.

ARTICLE 4 : Le secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, la déléguée départementale de l'Agence régionale de santé du Centre-Val de Loire et le directeur général des services départementaux d'Indre-et-Loire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs du département d'Indre-et-Loire.

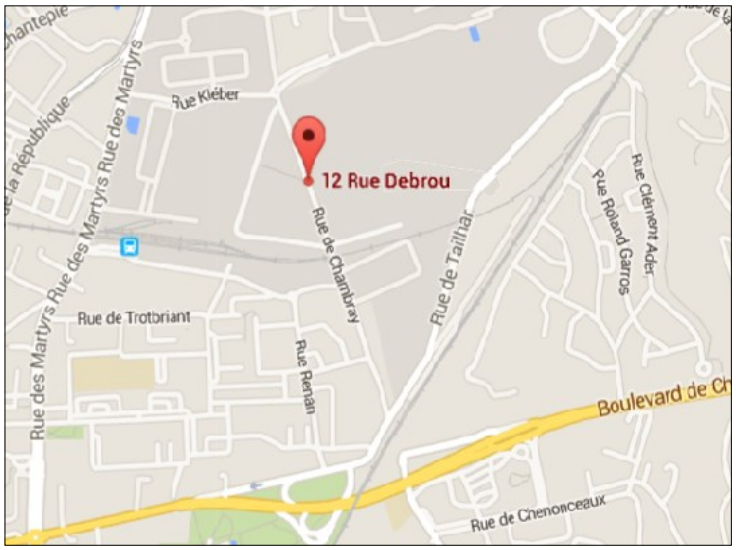
Fait à Tours, le 16 JUIL. 2018

La Préfète d'Indre-et-Loire	La Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé	Le Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire
Corinne ORZECHOWSKI	Anne BOUYGARD	JEAN-GERARD PAUMIER

Bientraitance - Écoute - Citoyenneté

une vigilance de tous les instants au sein de la Résidence DEBROU

Situé dans la zone d'activités de la gare de Joué-Lès-Tours, l'établissement vous est accessible en bus (Ligne 16, arrêt Béguine).



Résidence
DEBROU
VOTRE MAISON DE RETRAITE

12 rue Debrou
(pour les GPS : anciennement 12 rue de Chambray)
Coordonnées GPS :
Latitude : 48.856614 | Longitude : 2.352222
37 300 Joué les Tours
Téléphone: 02.47.68.41.41 Télécopie: 02.47.68.41.55
directeur@mrdebrou.com
Site internet : http://www.debrou.fr/