

de la maltraitance... ... à la bientraitance



guide des bonnes pratiques au domicile

à l'usage des professionnels
de l'aide à domicile

■ Edito	1
■ L'Afad de Moselle, vigilance et professionnalisme	2
■ Bientraitance, de quoi parle-t-on ?	4
■ Les actes essentiels de l'intervenant au domicile :	6
🌀 Je rentre au domicile de la personne	6
🌀 Je prends soin d'elle	7
🌀 Je participe à son alimentation	8
🌀 Je réalise l'entretien de son logement	9
🌀 Je m'adapte à son souhait de communiquer	10
🌀 Je l'accompagne pour créer ou garder des liens avec son environnement	11
🌀 Les missions du jour se terminent, je quitte le domicile	12
■ A propos de la maltraitance	13
■ Les différentes formes de maltraitance	14
■ Un devoir citoyen	16
🌀 J'ai obligation de signalement	16
🌀 J'ose en parler	17
■ Contacts utiles	17



de la maltraitance...

... à la bientraitance

Depuis plus de 60 ans, l'AFAD de Moselle s'inscrit dans la défense du droit pour tous à une aide à domicile adaptée et de **EDITO**

qualité. Elle milite également pour le respect et la reconnaissance professionnelle de ceux qui répondent, chaque jour, aux besoins d'aide.

Pour l'AFAD de Moselle, intervenir à domicile, ce n'est pas dénoncer ou sanctionner mais entreprendre une démarche de prévention. Cela nécessite des professionnels compétents et soucieux de la qualité de vie des personnes aidées.

Parce que l'on ne peut être bien traitant que si l'on est bien traité, l'AFAD de Moselle a souhaité inscrire ses salariés dans une démarche de sensibilisation et de formation.

Le guide des bonnes pratiques que vous tenez entre les mains est le fruit des réflexions et de l'implication de nombreux salariés et bénévoles, soucieux de garantir respect et dignité aux personnes aidées. Il constitue un repère pour tout salarié à domicile dans l'exercice de ses fonctions. Il s'adresse également à toute personne désireuse de mieux comprendre ce qui nous fait agir et indique notre façon d'agir.

La lutte contre la maltraitance, pour être efficace, ne peut passer que par la promotion de la bientraitance. Elle est l'affaire de tous.

*Marie Houpert,
Présidente de l'AFAD de Moselle*

L'AFAD de Moselle

vigilance et professionnalisme

Depuis sa création, l'AFAD de Moselle a pour priorité le respect inconditionnel de la personne et la vigilance à autrui. A travers les différents services qu'elle propose, l'association se mobilise pour que les familles et les personnes aidées puissent s'exprimer, participer, prendre des responsabilités dans la société et faire participer le plus grand nombre. Depuis toujours l'AFAD de Moselle donne priorité à 3 principes essentiels qui résument son engagement :

1 donner la priorité à la personne

- ☞ en mettant ses compétences aux services des personnes et des familles,
- ☞ en accueillant toute personne ayant besoin d'aide, à tous les âges de la vie, sans distinction de milieu social, de nationalité, de croyance...
- ☞ en veillant à apporter une aide humaine, rapide, adaptée, de qualité et à vocation sociale.

2 respecter les valeurs éthiques

de SOLIDARITÉ : par le choix du statut associatif sans but lucratif qui permet d'associer administrateurs, bénévoles, personnel salarié...

de PARTICIPATION : par le bénévolat, une valeur essentielle de l'association. En organisant des lieux de réflexion, d'expression, de remise en question, d'analyse, de confrontation d'idées et d'expériences...

de JUSTICE : pour que les services soient accessibles à tous, adaptés aux besoins des personnes et des familles. Pour que le personnel intervienne dans le cadre d'emplois stables et reconnus en fonction des qualifications et compétences requises, pour que ce personnel soit suffisamment encadré et formé afin d'exercer ses missions d'aide aux personnes. Pour que les métiers de l'AFAD de Moselle soient exercés dans le cadre de la législation du travail. Enfin, pour une gestion rigoureuse des fonds publics qui lui sont accordés.

3 veiller à adapter et anticiper

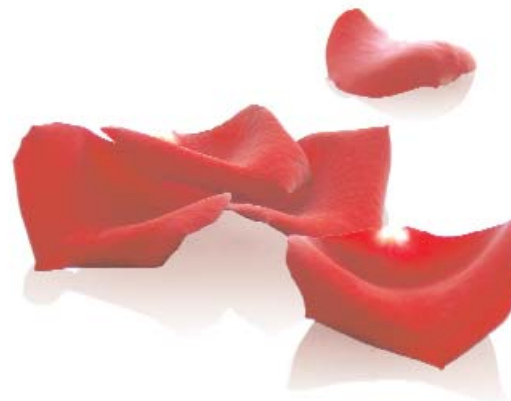
L'AFAD de Moselle a la volonté de proposer des services nouveaux pour répondre à l'évolution des besoins : actions de formation pour les publics en difficulté, création d'un service de soins infirmiers à domicile pour personnes handicapées...

Dans ce contexte, l'AFAD, inscrite dans une démarche qualité, a souhaité **sensibiliser les usagers de ses services, ses salariés et partenaires à la bientraitance** par des actions de formation et d'informations. C'est ainsi que l'ensemble du personnel de l'AFAD est entré dans une démarche de formation sur la prévention de la maltraitance afin de s'approprier une culture commune de la bientraitance.

Ce guide des bonnes pratiques à l'usage des professionnels du domicile en est l'illustration.

L'AFAD entend poursuivre l'ensemble de ses travaux par la mise en place d'outils favorisant la culture de la bientraitance, tels que :

- ☞ l'analyse des pratiques pour les professionnels intervenant auprès des usagers les plus fragiles,
- ☞ l'utilisation par les professionnels d'un Référentiel des situations à risque de maltraitance (RESAM),
- ☞ le maintien d'un personnel d'encadrement à l'écoute des usagers et des intervenants.



Bienveillance, de quoi parle-t-on ?

LA BIENVEILLANCE est un droit universel

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 impose :

- ↪ un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne
- ↪ la recherche d'un environnement adapté
- ↪ l'exigence de professionnalisme

La bienveillance renvoie à l'idée de progrès, de recherche permanente du mieux être des personnes accueillies et accompagnées, de pratiques reposant sur une éthique professionnelle forte.

Cette notion va bien au-delà du refus de la maltraitance et correspond, pour l'AFAD, à une exigence constante de la qualité de service offert à ses usagers.

La loi française (loi du 2 janvier 2002) prend en compte le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Soyons toutefois vigilants : " trop de bienveillance fait le lit de la maltraitance" selon Thierry DARNAUD, Docteur en psychologie.

Une des valeurs dont nous ayons à nous soucier, c'est bien "l'accompagnement de la personne à domicile".

La personne, ce n'est pas l'individu. La personne est un " être humain " considéré comme un sujet doué d'une dignité qui tient à ce qu'on lui reconnaisse une intériorité, une conscience, une liberté. La personne est toujours singulière et " irremplaçable ".

Il est primordial de considérer l'aidé comme une personne, un être humain dans sa globalité, en capacité d'exprimer son plaisir-déplaisir, ses besoins.



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.

L'AFAD de Moselle croit en ces principes fondamentaux. Pour ces raisons : aides soignants, infirmiers, agents du domicile, employés du domicile, auxiliaires de vie sociale, techniciens de l'intervention sociale et familiale et encadrants ont choisi de s'imposer **des règles d'or qui s'appliquent au quotidien.**

Les actes essentiels de l'intervenant au domicile

1 je rentre au domicile de la personne

Entrer au domicile, c'est entrer dans un intérieur : privé et intime. Le domicile est l'endroit où l'on doit pouvoir être maître chez soi. L'intervenant du domicile sait que l'habitant est souverain dans l'espace qu'il occupe.

les règles d'or

- ☞ Je sonne ou frappe à la porte avant d'entrer, même si j'ai la clé.
- ☞ Bonjour Madame "X", Monsieur "Y", je me présente et reformule les termes de l'intervention du jour.
- ☞ Lorsque les personnes sont présentes, je prends la précaution de frapper aux portes avant de rentrer dans les pièces.
- ☞ Je garde la distance professionnelle en vouvoyant les personnes.
- ☞ Je reste toujours attentif et à l'écoute de ses désirs, de ses besoins.



2 je prends soin d'elle

" Personne ne souhaite être en situation de dépendance parce que c'est une limite non seulement à la liberté mais aussi à l'égalité " selon Joëlle Strauser, professeur de philosophie. C'est parce que la dépendance induit une dissymétrie entre la personne aidée et celle qui prend soin d'elle que soigner le corps de l'autre exige respect, tact et délicatesse.

les règles d'or

- ☞ Je préserve au maximum l'autonomie physique et mentale de la personne en faisant le plus souvent avec elle et non à sa place.
- ☞ Il est important de préserver les rythmes et les habitudes de vie de la personne pour maintenir ses repères.
- ☞ Je valorise la personne dans ce qu'elle peut encore faire, je l'encourage.
- ☞ Le geste technique ne doit pas faire oublier la personne dans sa singularité.
- ☞ J'explique les gestes lors de l'aide à la toilette, un 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 psychique.

Les actes essentiels de l'intervenant au domicile

3 je participe à son alimentation

" Grandir ne veut pas dire grossir et vieillir ne veut pas dire maigrir ". Manger représente avant tout un acte indispensable pour vivre. Mais de nombreuses attitudes, opinions et connaissances changent en fonction de l'âge de la personne concernée, de ses croyances et de ses habitudes culinaires. Le respect de chaque âge et de chacun est essentiel pour que manger soit aussi un acte de désir et de plaisir.

les règles d'or

- ☞ Je privilégie une alimentation-plaisir en tenant compte de ses goûts et aussi d'un éventuel régime.
- ☞ J'accommode et je réalise des plats en fonction des habitudes et des capacités de la personne.
- ☞ Je l'aide à prendre son repas à son rythme.
- ☞ Je rends toujours accessible de l'eau et un verre.
- ☞ Si la prise de médicaments est difficile, je les écrase et les mélange avec une cuillère de yaourt ou de compote par exemple, de manière à ne pas tout altérer.

4 je réalise l'entretien de son logement

L'intime est au cœur de l'action des services d'aide à domicile. Les analogies entre la maison et le corps sont nombreuses, " la maison est corps de l'âme ". Selon Brigitte Croff, consultante "seniors" et philosophe-anthropologue de formation, " l'espace habité devient la personne elle-même, toucher aux objets peut être aussi délicat et destructurant que toucher à la personne elle-même. Les objets contiennent une histoire, un souvenir, ils sont devenus compagnons de vie dans la maison et au fil des années, ils se sont faits êtres vivants ".

les règles d'or

- ☞ Je suis attentif aux objets et à leur place.
- ☞ J'utilise le matériel et les produits adaptés.



- ☞ Je respecte l'aménagement de son intérieur.
- ☞ Je réalise les tâches que la personne ne peut faire elle-même.

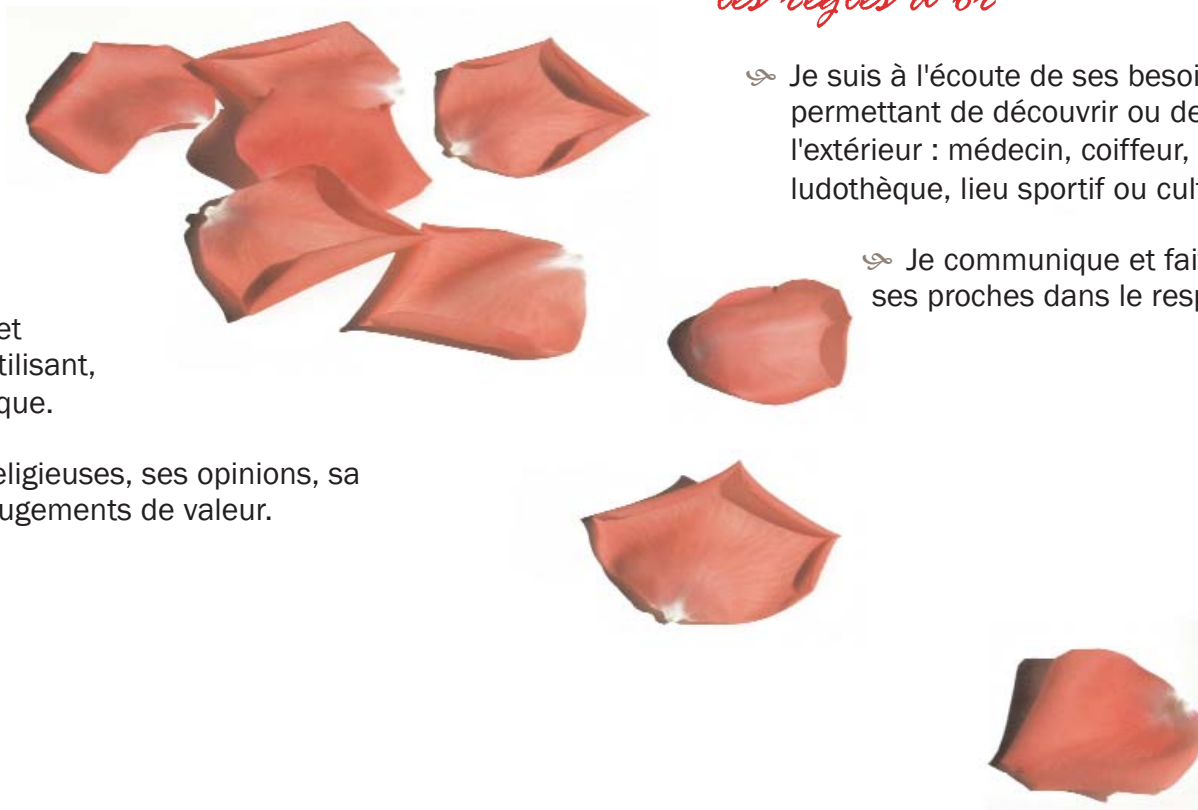
Les actes essentiels de l'intervenant au domicile

5 je m'adapte à son souhait de communiquer

Savoir dire, sans trop dire mais bien dire.

les règles d'or

- ↪ Pour communiquer et faciliter les échanges, je me positionne à hauteur physique de la personne, j'utilise des mots simples.
- ↪ 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, rabaissant, agressif ou ironique.
- ↪ Je respecte ses croyances religieuses, ses opinions, sa culture. Je ne porte pas de jugements de valeur.



6 je l'accompagne

pour créer ou garder des liens avec son environnement

Le verbe " accompagner " a une étymologie latine " prendre pour compagnon ". Compagnon de " compain " signifie " celui avec qui on partage le pain puis celui avec qui on vit et on partage les activités ". Chaque personne est singulière et irremplaçable, douée d'une dignité. Elle tient à ce qu'on lui reconnaisse conscience et liberté.

les règles d'or

- ↪ Je suis à l'écoute de ses besoins de sociabilité en lui permettant de découvrir ou de maintenir des activités à l'extérieur : médecin, coiffeur, courses, balades, ludothèque, lieu sportif ou culturel...).
- ↪ Je communique et fait le lien avec sa famille, ses proches dans le respect de ses désirs.

Les actes essentiels de l'intervenant au domicile

à propos de la maltraitance

7 les missions du jour se terminent, je quitte le domicile

Les missions du jour se terminent, je quitte le domicile. Il faut savoir bien se quitter pour mieux se retrouver.

les règles d'or

- ☞ Je tiens informé l'usager, par oral ou par écrit, de ce qui a été réalisé
- ☞ Je précise les modalités de la prochaine intervention.
- ☞ Je laisse un message d'encouragements.

Si l'AFAD mène une réflexion sur la maltraitance/bienveillance, elle sait aussi que chaque situation requiert un traitement personnalisé et beaucoup de doigté, car les histoires des familles sont toujours délicates.

La maltraitance n'est pas seulement l'affaire d'une personne mais elle traduit la souffrance des aidés, des aidants professionnels et familiaux. Pour pouvoir répondre à cette souffrance, il faut être en capacité de la reconnaître et il faut avoir une attitude de profond respect. Lutter contre l'enfermement familial est aussi une nécessité.

La notion de maltraitance envers les personnes âgées est apparue dans les années 80. Le mot " maltraitance " dans Le Robert, date de 1987. Il apparaît dans le cadre de travaux sur les enfants maltraités et s'applique aux mauvais traitements qui leur sont infligés.

" la bienveillance est la négation de la maltraitance "
Professeur Debout

Le code pénal ne définit pas la maltraitance, mais retient comme circonstances aggravantes le fait que la victime soit une personne particulièrement vulnérable, du fait de son âge, de son handicap physique ou psychologique ou de la maladie. (art : 434 -3)

Pour le conseil de l'Europe, " la violence se caractérise par tout acte ou omission commis sur une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ".

Plus largement, les maltraitements constituent une problématique commune à des populations particulières, composées de personnes dépendantes et / ou vulnérables : enfants, femmes, personnes handicapées, personnes âgées. Il s'agit de faits inscrits dans une relation dans laquelle l'un des protagonistes exerce une force sur un autre, et/ou dans une relation de dépendance, voire également dans une relation de protection.

CONCOURS D'ILLUSTRATION

Dans sa démarche de sensibilisation et de formation de ses salariés à la bienveillance, l'AFAD de Moselle a initié auprès de ses salariés un concours d'illustration sur le thème de la bienveillance. Ci-dessous la vision de la bienveillance par les deux lauréates du concours :



1er prix
Sylvie Martin



2ème prix
Michèle Ordener

"La BIENVILLANCE, c'est l'amélioration de la qualité de vie pour tous !"

Les différentes formes de maltraitance

La maltraitance peut revêtir d'innombrables formes ; elle peut être physique, financière, psychologique 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, la société...

En 1987, le journal de l'association médicale américaine a proposé une classification des maltraitances

Violences PHYSIQUES :
contention et gavage abusifs, escarres, abus sexuels, dénutrition, coups, fractures, meurtres...

Violences PSYCHOLOGIQUES :
harcèlement, grossièretés, chantage, humiliation, menaces, intimidation, culpabilisation, infantilisation, punition ...

Violences MEDICAMENTEUSES :
excès ou privation de médicaments, non prise en compte de la douleur...

Violences FINANCIERES :
rétention de pension, vol, extorsion d'argent, procurations abusives...

NEGLIGENCES passives ou actives :
placement autoritaire, manque de soins et d'aide dans les gestes de la vie quotidienne, enfermement, ligotage.
La maltraitance est rarement volontaire ; elle résulte plutôt de conditions rendant difficile l'accompagnement de la personne.

Deux garde-fous interviennent dans notre relation à autrui

- ☞ La conscience morale (éthique) du comportement juste.
- ☞ Le respect d'autrui dans sa globalité.



1 appliquer une éthique individuelle

La maltraitance ne se limite pas aux actes physiques. La maltraitance peut être délibérée, mais elle peut aussi relever de la négligence ou de l'absence de compétences.

Il n'est pas toujours facile de prendre de la distance et d'avoir un regard lucide sur son propre comportement.

Seule l'éthique individuelle peut être garante de la justesse de nos comportements.

2 protéger la dignité et le respect d'autrui

La maltraitance commence quand la parole se durcit, que le ton devient cassant, les propos agressifs, quand certains actes ne sont plus effectués alors même qu'ils sont nécessaires ou sont sollicités par la personne aidée, quand cette même personne est infantilisée, dévaluée, humiliée, menacée.

L'aidé a besoin que l'on respecte son rythme, ses habitudes de vie, son intimité, qu'on lui explique ce qui est fait.

Il a besoin, comme tout être humain, de chaleur et de compréhension, quelles que soient ses difficultés et sa personnalité.

Un devoir citoyen

Ne pas se taire ... savoir partager... voire signaler

Nous pouvons être amenés à entendre des plaintes éventuelles, à repérer les comportements de crainte, de peur, voire des réactions défensives de l'aidé. Nous pouvons constater des modifications de conduite (repli sur soi, pleurs, agitation, refus inhabituels).

Face à ces manifestations, nous devons adopter une attitude d'écoute et d'attention. Si ces soupçons se confirment, nous ne pouvons nous taire alors même que l'intégrité physique ou psychologique d'autrui est menacée.

Face à des comportements d'indifférence, de négligence, d'infantilisation, d'humiliation, de harcèlement, le partage de fait est nécessaire. Le signalement doit être ressenti comme une obligation lorsque le constat de maltraitance est avéré.

1 j'ai obligation de signalement

Selon l'article L 434-3 du Code Pénal :

" le fait pour quiconque ayant eu 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 est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 45.000 € d'amende. Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues à l'article L 226-13 ".

2 j'ose en parler

La loi protège ceux qui parlent...

Pour faire en sorte que les cas de maltraitance donnent lieu à signalement, le législateur a mis en place un dispositif de protection des personnes qui procèdent à des signalements :

" dans les établissements et services mentionnés à l'article L 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a 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 " (art. L313-24 du code de l'action sociale et des familles).

contacts utiles

Maltraitance personne âgée (N° vert) ☎ 39 77

ALMA Moselle ☎ 03 87 37 25 25

Allô Enfance Maltraitée ☎ 119
(la loi du 10 juillet 1989 a mis en place un service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée, Snatem, d'accès gratuit)

Les intervenants du domicile de l'AFAD de Moselle ont pour devoir d'en référer à leur responsable coordonnatrice qui appliquera les procédures internes.

de la maltraitance... ... à la bientraitance

guide des bonnes pratiques au domicile à l'usage des professionnels
de l'aide à domicile

Edité par l'AFAD de Moselle, ce guide des bonnes pratiques au domicile s'adresse aux professionnels de l'intervention au domicile, au grand public, à toute personne désireuse d'échanger et de s'interroger sur ses pratiques et ses relations à autrui. Il a été conçu par les bénévoles et les salariés de l'AFAD de Moselle, association sans but lucratif qui accompagne les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées à leur domicile depuis plus de 60 ans. L'AFAD de Moselle est membre du réseau national UNA, Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles.

Cette édition a été réalisée avec le soutien de la Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse (CRAV) d'Alsace Lorraine et le Conseil régional de Lorraine.



Contact :

AFAD de Moselle
☎ 03.82.53.33.82
✉ contact@afad.fr

