Bientraitance et Maltraitance

Information à destination des personnes accompagnées
par Soins Santé Domicile et leurs proches

Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

Être « bien traité » ou la bientraitance est une organisation proposant les soins et/ou les aides nécessaires, décidés avec vous, dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous.

Pour cela l'équipe qui vous suit va :
• échanger avec vous pour mieux connaître votre situation, vos besoins et vos attentes ;
• vous expliquer le fonctionnement de l'Association, du service, les conditions pratiques de la prise en charge;
• vous rappeler vos droits et désigner une personne de confiance ;
• répondre à toutes vos questions avant la signature du document individuel de prise en charge ;
• vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois vous pouvez rencontrer des difficultés avec :
• vos droits, votre santé, votre intimité ;
• vos relations avec un professionnel ou un proche ;
• votre espace de vie ou votre logement ;
• l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
• des violences ou d'autres raisons.

Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.
Certaines situations de maltraitance peuvent être involontaires (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou volontaires et, selon leur gravité, constituer des délits ou des crimes.
Dans les deux cas, ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.

Que faire pour limiter les risques de maltraitance ?

Expliquez en détail (ou votre proche) à l'équipe vos besoins, attentes et préférences, vos éventuelles difficultés, y compris de communication, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations seront primordiales pour établir votre projet d'accompagnement personnalisé et permettront le bon déroulement de votre accompagnement. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé.

Vous pouvez vous faire aider par votre proche ou votre personne de confiance.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le livret d'accueil ;
- le document individuel de prise en charge ;
- le règlement de fonctionnement;
- les services proposés, etc.

Ces documents précisent vos droits, les numéros de téléphone et contacts utiles. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, n'hésitez pas à poser des questions à l'équipe. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

N'hésitez pas à donner votre avis, exprimer votre ressenti, votre satisfaction ou insatisfaction, librement et sans crainte pour aider les professionnels à adapter leur accompagnement. Vous pouvez vous faire aider par un proche ou votre personne de confiance.

Si vous ou votre proche constatez un changement de votre état, **alertez l'équipe** pour adapter sans attendre l'accompagnement et actualiser votre projet d'accompagnement personnalisé.

Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ?

Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes demandez des explications et alertez sans craintes. Si vous culpabilisez, échanger, être écouté sera une étape essentielle, pour mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe. Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix, en qui vous avez confiance :

- soit l'un des professionnels qui vous entourent ;
- soit à votre proche, ou votre personne de confiance (famille, ami[e]) pour vous aider à évaluer la situation et agir ;
- soit à l'infirmier(e) référent(e) ;
- soit à la direction de l'établissement.

Une réponse doit vous être apportée. Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Que faire?	Nom et coordonnées
1-Faire une réclamation ou adresser une plainte au Directeur de l'Association	Soins Santé Domicile À l'attention de Monsieur Berger François 7 Place de la Vème République 33 600 Pessac accueil@soinssantedomicile.fr 05 56 45 02 93

Vous pouvez contacter des organismes extérieurs et indépendants	
2- Faire appel à une personne qualifiée par les autorités administratives	Conseil Départemental Personnes Qualifiées 1 Esplanade Charles de Gaulle CS 71 223 33 074 Bordeaux Cedex N° Vert : 0800 00 33 33
3- La fédération 3977, plateforme d'écoute nationale : fédération des centres ALMA (Allo Maltraitance) auprès de laquelle vous trouverez un soutien tout en restant, si vous le souhaitez, dans l'anonymat	Numéro vert national : le **3977** (www.3977.org) Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 19h, appel gratuit Votre centre d'écoute départemental ou régional d'ALMA est : Maltraitance ALMA 33 3 Rue Lafayette 33 000 Bordeaux 05 56 01 01 18
4- La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé, qui répondra à vos questions sur vos droits	01 53 62 40 30 (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur www.france-asso-sante.org/sante-info-droits
En cas de danger immédiat	
Contactez le **17** (gendarmerie) ou le **15** (danger de santé) ; le **112** (numéro d'urgence européen) ; le 18 (pompiers) Pour les personnes sourdes et malentendantes ou avec des **difficultés d'expression** contacter par SMS le **114** (24h24 et 7j/7)	
Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes	
L'Agence Régionale de Santé (ARS)	Un numéro unique Nouvelle : **09.69.37.00.33**
Le Conseil départemental et la MDPH	Le numéro unique : **05 56 99 66 99**
Le défenseur des Droits	7 rue Saint-Florentin 75008 Paris Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455 www.defenseurdesdroits.fr Délégués territoriaux : PESSAC **François LEBUR** 1e et 3e MARDI JOURNEE
Procureur de la République	Tribunal Judiciaire de Bordeaux

Cette information a été rédigée en s'appuyant sur la fiche « Bientraitance et maltraitance en établissement Comprendre et agir » de la Haute Autorité de Santé disponible via le lien ci-après :
https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-10/document_usager_bientraitance_maltraitance_etablissement_secteur_medico-social.pdf