

La maltraitance se caractérise par tout acte ou omission portant atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychologique ou encore à la liberté et à la sécurité financière de la personne. Ces violences peuvent être de diverses natures :

PHYSIQUES :

- Coups
- Blessures
- Brûlures
- Contention abusive
- Soins brusques sans informations ou préparation...

PSYCHOLOGIQUES :

- Menaces
- Insultes
- Cris
- Chantage
- Abus d'autorité
- Non-respect de la personne (*intimité, volontés*),
- Privation d'affection
- Humiliation
- Intimidation...

PRIVATION OU VIOLATION DE DROITS :

- Limitation de la liberté de la personne
- Privation de l'exercice des droits civiques
- Privation de l'exercice de sa religion...

FINANCIÈRES :

- Spoliation
- Captation des biens
- Exigence de pourboire
- Vols...

NÉGLIGENCES ACTIVES :

- Abus
- Abandon
- Manquements pratiqués avec la conscience de nuire...

NÉGLIGENCES PASSIVES :

- Négligences relevant de l'ignorance
- Négligences relevant de l'inattention...

MÉDICAMENTEUSES :

- Ne pas ou trop donner de médicaments ...

**EXEMPLES DE SITUATION DE MALTRAITANCE**

- Donner trop vite à manger à une personne dépendante ou mélanger les aliments pour que le repas soit plus rapide.
- Tutoyer ou appeler le bénéficiaire par son prénom ou toute autre appellation (*ex papi, mamie*) ou surnom sans qu'il vous ait autorisé à le faire.
- S'adresser au bénéficiaire à la 3^{ème} personne («*ex : qu'est-ce qu'il veut Monsieur Dupont?*»).
- Faire les courses d'une personne sans lui demander ce qu'elle souhaite.
- Ne pas parler à la personne peut être considéré comme de la maltraitance si elle est en demande affective.
- Faire ce que la famille vous demande sans écouter les souhaits du bénéficiaire.
- Pénétrer dans les pièces du logement sans avoir au préalable demandé l'autorisation du bénéficiaire.
- Lorsque les infirmiers réalisent une toilette en quelques minutes.
- Lorsque l'on donne plus de médicaments que prescrits par l'ordonnance pour que la personne soit calme.
- Lorsque la famille nous demande de diminuer le chauffage ou la climatisation par économie.
- Marcher vite et ne pas respecter le rythme du bénéficiaire.



CONSEILS

Prévenir la maltraitance des aidants familiaux

- Les aidants familiaux peuvent s'épuiser (*notamment lorsque le proche souffre de pathologie très invalidante*).
- **Créer une relation de confiance** peut permettre à l'aidant de se confier et contribuer à le **soulager émotionnellement**.
- Parfois l'aidant culpabilise de faire appel à une aide extérieure au noyau familial. Lui montrer qu'il n'est pas jugé sur l'aide qu'il apporte déjà, que **vous êtes là en soutien pour des interventions professionnelles précises**.

Prévenir le risque d'être maltraitant soi-même

- Nos intentions sincères d'aider une personne en perte d'autonomie ne garantissent pas d'être bien traitant en toutes circonstances.
- Afin d'éviter de développer inconsciemment des comportements maltraitants, **être soucieux de l'autre, réactif à ses besoins et ses demandes, respectueux de ses choix et de ses refus doit être une priorité**.
- Cette posture professionnelle n'est pas faite que d'**acceptation**. Elle se définit également par le **maintien d'un cadre d'accompagnement stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous**, et un **refus sans concession de toute forme de violence** et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.
- Un professionnel de l'aide à domicile doit donc **remettre en question ses pratiques** afin de s'assurer que certaines d'entre d'elles ne génèrent pas des situations de maltraitance involontaire.



Que faire si vous constatez un cas de maltraitance lors de vos interventions ?

En cas de maltraitance avérée ou potentielle ou si la relation avec votre bénéficiaire devient conflictuelle ou violente, vous devez impérativement alerter votre responsable de secteur.

*"Prévenir la maltraitance,
c'est promouvoir la bien-traitance"*