



☎ : 04.94.62.07.51.
Route de la Seyne CS 40080
83192 OLLIOULES CEDEX
www.solidom.fr

PROCOLE n°10

« Gestion des signalements de la maltraitance »

OBJECTIFS

- 1) Définir le terme « maltraitance »
- 2) Accompagner le personnel encadrant sur la gestion des situations de maltraitance
- 3) Homogénéiser les pratiques entre secteurs
- 4) Améliorer la qualité de service

RESULTATS ATTENDUS

- Enregistrement des cas de suspicions de maltraitance ou de maltraitance avéré et traitement apporté
- Amélioration du traitement apporté
- Formalisation de notre dispositif de gestion des signalements de maltraitance
- Repères pour les responsables opérationnels

DEFINITIONS

On distingue plusieurs types de maltraitements :

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

On distingue également les « maltraitements par inadvertance » des « maltraitements intentionnelles ».

- **les maltraitements 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 maltraitements sans le vouloir et le savoir.
- **les maltraitements intentionnelles** sont des négligences actives avec intention de nuire.

PUBLIC CONCERNE

- 👤 Bénéficiaires accompagnés par la structure
- 👤 Professionnels du service (terrain et encadrement)

PRECONISATIONS

Actions mises en place par la structure

- ✚ Mise en place d'un système de gestion des situations de maltraitance suspectées ou avérées basée sur la **codécision** : dans ce cas de figure, remontée immédiate du responsable opérationnel vers la coordinatrice générale pour prise de décision commune.
- ✚ Traçabilité impérative dans le logiciel FACT

Signalement des situations de maltraitance

Les intervenants à domicile doivent faire remonter à leurs responsables toute suspicion de maltraitance.

L'association doit signaler tout acte ou suspicion de maltraitance, **par écrit**, auprès des organismes et autorités ayant compétence pour recevoir ces informations :

- ✚ Tout d'abord auprès des référents sociaux (AS APA – AS MDPH – AS des UTS)
- ✚ Les partenaires sociaux tels que le SAVS ou le SAMSAH ou FAMJ qui ont une assistante sociale dans leur service pour les personnes en situation de handicap
- ✚ ALMA Maltraitance (3977) ou Cellule Ecoute et Vigilance (04.83.95.15.60) pour les autres cas