

# La maltraitance

## Définition de la maltraitance

### La démarche pas à pas

## Le 3977, un numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées

### OBJECTIFS

Chacun d'entre nous peut être confronté dans son environnement familial, privé ou professionnel à une situation de maltraitance. Celle-ci peut exister à domicile ou en établissement. Elle concerne les personnes âgées comme les personnes handicapées. Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux, en situation de fragilité, qui ne peuvent se défendre.

Endeca Seri met tout en œuvre pour protéger ses clients d'acte de maltraitance. En tant qu'auxiliaire de vie Endeca Seri vous devez de signaler et de réagir à tout cas supposé de maltraitance.

## Définition de la maltraitance

La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe.

La notion de maltraitance renvoie une diversité de situations allant de la négligence à la violence. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.

De manière générale, le terme de maltraitance recouvre différents types de violence : physique, psychologique, matérielle ou morale.

Il est difficile de procéder à une **classification** scientifique de la maltraitance car elle résulte le plus souvent d'interactions complexes entre la personne vulnérable et son entourage ; cependant, l'American Medical Association distingue, sept grands types d'exercice de la maltraitance. Cette classification est similaire à celle énoncée par le Conseil de l'Europe en 1992 ; la commission se retrouve bien dans ces définitions :

• **Les maltraitements physiques** sont constituées par des atteintes à l'intégrité physique de la personne : crimes, coups, blessures, brutalités, gifles, bousculades, escarres non ou mal soignées, contentions physiques (ligotage au lit ou au fauteuil), sévices sexuels...

• **Les maltraitements psychologiques, affectives, morales** provoquent des souffrances émotionnelles et psychiques : dénigrement, menaces, langage grossier, insultes, familiarité, humiliation, infantilisation, chantage à l'affection...

• **Les maltraitements financières** : vie aux crochets de la personne vulnérable, encaissement abusif de chèques, rétention de pension, privation de toute maîtrise de ressources, privation de la jouissance de biens matériels (vêtements, bijoux, télévision, logement...), vente de biens, héritage anticipé...

• **Les atteintes aux droits des personnes** : droit à la vie, à l'identité, droit à l'expression, non-respect du libre choix du mode de vie (placement autoritaire), de l'intimité, de la confidentialité du courrier, entraves à la liberté d'aller et venir, mise en œuvre abusive d'une mesure de protection juridique, détournement du droit de vote pouvant conduire au déni de la dignité et du respect dus à tout être humain.

• **Les maltraitements médicamenteux** : privation de médicaments ou de soins nécessaires, non traitement de la douleur, ou au contraire imposition d'un traitement inapproprié, abus de médicaments, non respect des prescriptions.

• **Les négligences actives** qui consistent à ne pas répondre sciemment aux besoins de la personne : privations de nourriture, de boissons, des nécessités de la vie quotidienne.

• **Les négligences passives** ; elles proviennent de l'ignorance ou du manque d'intérêt et d'attention aux besoins de la personne : abandons, oublis divers (changes, repas, toilettes, entretien du cadre de vie...). Ces négligences sont le plus souvent dissimulées, banalisées, méconnues, d'autant qu'il est difficile de fixer la limite entre ce qui est de l'ordre de la « maltraitance » proprement dite et de la « négligence ».

Il faut souligner que ces différentes formes de maltraitance sont souvent associées entre elles (exemple du port obligatoire de changes dans certains établissements, qui chronicise l'incontinence, provoque un sentiment d'humiliation, détruit l'estime de soi de la personne, augmente le risque d'escarres...). La gravité et la fréquence de ces maltraitements tendent à augmenter avec le temps ; leurs conséquences varient selon qu'elles sont isolées ou multiples, volontaires ou non, ponctuelles ou récurrentes, exercées avec ignorance ou intention de nuire.

**Source :** <http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/personnes-agees-autonomie,776/dossiers,758/maltraitance-bientraitance,785/maltraitance-des-adultes,5746.html>

**La démarche pas à pas**

- 1 - Savoir détecter un cas de maltraitance par une attitude d'écoute proactive envers le bénéficiaire de l'aide et les personnes de son entourage connues.
- 2 - Signalement à Endeca Seri par téléphone, mail ou demande de RDV avec une encadrante. Cette dernière prendra le relais.
- 3- Poursuite des retours d'information terrain vers Endeca Seri

## Un numéro national

*Le 3977 est un numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées.*

### APPELEZ LE 3977

Un numéro national unique et un traitement local des situations.

### Quand peut-on appeler ?

Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h



### **A qui s'adresse le 3977 ?**

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements ;
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

### **Qui est l'écouter ?**

Une équipe pluridisciplinaire (psychologues, travailleurs sociaux, juristes...) chargée d'écouter, de soutenir, et d'orienter les appelants.

### **Quel est le rôle de la plateforme téléphonique nationale ?**

Elle centralise l'ensemble des appels. Elle est chargée de la première écoute. L'écouter prend les renseignements administratifs relatifs à la situation de la personne qui appelle. Elle détermine le ou les motifs principaux de l'appel (maltraitance ou autre). Elle oriente et transmet aux centres locaux tout appel nécessitant une analyse, des conseils ou des informations relevant de référents de proximité. Cette première analyse permet aux antennes locales de traiter et de prendre en charge la situation.

### **Que font les plateformes départementales ?**

Elles prennent en charge les situations individuelles. Elles font une analyse interdisciplinaire de la situation. Par la suite, elles transmettent, si besoin est, le dossier aux autorités locales : DDASS, Conseil général, Parquet et toute autre autorité administrative ou judiciaire.

### **Comment traite-t-on les appels ?**

Les appels sont traités et analysés au niveau départemental pour chaque antenne. Au niveau local, l'écouter vérifie d'abord le témoignage de l'appelant en menant une enquête par téléphone seulement (le contact direct est interdit) en contactant le voisinage, la famille, le médecin traitant...

### **En fonction de la situation, il existe deux orientations possibles :**

- s'il y a maltraitance à domicile, le cas peut être signalé au département et à la caisse d'assurance maladie. Des facteurs d'alerte peuvent être identifiés lors de l'évaluation de la personne faite à son domicile pour l'attribution de l'APA.
- s'il y a maltraitance dans les établissements, ce sont les DDASS qui sont saisies du dossier.

**Source :** <http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/personnes-agees-autonomie,776/dossiers,758/maltraitance-bientraitance,785/3977-numero-national-d-appel,7328.html>