



GUIDE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

A l'attention du personnel, des résidents, des familles et des proches

La maltraitance des personnes âgées peut prendre différentes formes (maltraitance physique, maltraitance psychologique, maltraitance financière...).

Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information.

Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, se dérouler à domicile ou en établissement.

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit victime ou le témoin.

Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques des proches ou des professionnels.

Nous distinguons 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 des soins brutaux, des contentions non justifiées ;
- ↪ **Les maltraitements financiers** : vols, procurations abusives, escroqueries... ;
- ↪ **Les maltraitements médicaux** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en soin, des abus de sédatifs... ;
- ↪ **Les maltraitements civiques** : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

Nous distinguons 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 maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- ↪ **Les maltraitements intentionnelles** sont des négligences actives avec intention de nuire.

Comme tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, la Résidence Les Hortensias doit déclarer aux autorités administratives compétentes tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en soin des résidents ou tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées

Les dysfonctionnements faisant l'objet d'un signalement obligatoire sont les suivants :

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lorsque les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure

Que faire en situation de maltraitance

Vous êtes concernés par une situation de maltraitance. Vous soupçonnez une situation de maltraitance au sein de la Résidence Les Hortensias, vous en êtes la victime ou le témoin : il est essentiel de ne pas rester seul(e) face à cette situation.

Il est inscrit dans le Code pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République.

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, [il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance](#) :

1. Lorsque la maltraitance est le fait d'un professionnel travaillant au sein de la Résidence Les Hortensias : **contacter immédiatement Madame la Directrice au 03.21.46.99.26, ou par mail : hortensias.calais@orange.fr ou bien en utilisant la fiche de signalement des événements indésirables disponible à côté de la boîte à idées au rez-de-chaussée au pied de l'escalier.**
2. **Appeler le 39 77**, la plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance. Une personne écoutera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre. Elle transmettra votre dossier à la structure départementale avec laquelle elle a passé une convention pour le traitement de ces situations.
3. **Faire un signalement au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.** En cas d'urgence, la situation de maltraitance (de maltraitance grave ou/et de danger imminent et manifeste) doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.
4. **Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur** qui pourra accompagner la personne dans les démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès des juges des tutelles ou au procureur de la République.
5. **Contactez l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France et le Conseil Départemental du Pas-de-Calais.** Ils ont une mission de contrôle et ils pourront réaliser des inspections et enquêtes au sein de la Résidence Les Hortensias.
6. **Faire appel à une personne qualifiée en vue de vous aider à faire valoir vos droits.** La personne qualifiée vous informera et vous aidera à faire valoir vos droits, sollicitera et signalera aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assurera un véritable rôle de médiation entre vous et la Résidence Les Hortensias. La liste des personnes qualifiées établie le 29 juin 2021 conjointement par l'ARS des Hauts de France, la Préfecture et le Conseil Départemental du Pas-de-Calais est jointe à ce guide.

EHPA LES HORTENSIAS
 59 Rue Aristote
 62100 CALAIS
 03 21 46 99 26
 @ : hortensias.calais@orange.fr

FICHE DE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES A destination de FAMILLES - RESIDENTS - VISITEURS

Personne déclarante

NOM : _____ **Prénom :** _____
 Résident Famille Visiteur Autre précisez _____

Contexte de l'événement

Date : _____ Lieu : _____
 Heure : _____

<p><u>Accueil, admission, administration</u></p> <input type="checkbox"/> Chambre non préparée <input type="checkbox"/> Absence de personnel <input type="checkbox"/> Affichage non mis à jours <input type="checkbox"/> Signalétique non adaptée <input type="checkbox"/> Service injoignable	<p><u>Prestations hôtelière</u></p> <input type="checkbox"/> Maintenance locaux collectifs <input type="checkbox"/> Maintenance chambre <input type="checkbox"/> Propreté locaux	<p><u>Prestation lingerie</u></p> <input type="checkbox"/> Rupture de stock <input type="checkbox"/> Erreur distribution/tri <input type="checkbox"/> Linge disparu <input type="checkbox"/> Linge sale	
<p><u>Communication/relations extérieures</u></p> <input type="checkbox"/> Défaut d'information <input type="checkbox"/> Défaut de transmission <input type="checkbox"/> Violence, comportement inadéquat visiteur <input type="checkbox"/> Courrier/colis non distribué	<p><u>Prestation restauration</u></p> <input type="checkbox"/> Température inadéquate <input type="checkbox"/> Quantité inadéquate <input type="checkbox"/> Défaut propreté vaisselle <input type="checkbox"/> Intoxication alimentaire <input type="checkbox"/> Qualité de service en salle	<p><u>Problèmes relationnels</u></p> <input type="checkbox"/> Conflit <input type="checkbox"/> Violence physique <input type="checkbox"/> Violence verbale <input type="checkbox"/> Non respect intimité <input type="checkbox"/> Défaut de confidentialité	<p><u>Sécurité des personnes</u></p> <input type="checkbox"/> Blessure <input type="checkbox"/> Chute <input type="checkbox"/> Agression <input type="checkbox"/> Disparition <input type="checkbox"/> Fugue <input type="checkbox"/> Intrusion
<p><u>Sécurité des biens</u></p> <input type="checkbox"/> Inondation, dégâts des eaux <input type="checkbox"/> Départ de feu, incendie <input type="checkbox"/> Risque électrique <input type="checkbox"/> Perte, disparition, vol <input type="checkbox"/> Vandalisme <input type="checkbox"/> Ascenseur <input type="checkbox"/> Chauffage	<p><u>Acte de soin</u></p> <input type="checkbox"/> Apparition escarre <input type="checkbox"/> Non suivi des soins <input type="checkbox"/> Soins prévus non réalisés <input type="checkbox"/> Non-consentement <input type="checkbox"/> Traitement douleur insuffisant	<p><u>Autres situation</u></p> <hr/>	

Description brève des faits et conséquences immédiates apparentes

PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION

<p>Gravité estimée</p> <input type="checkbox"/> Nulle <input type="checkbox"/> Modérée <input type="checkbox"/> Importantes <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<p>Suites prévisibles</p> Séquelles prévisibles <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Plainte prévisibile <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Autre : _____	<p>Suites de l'événement</p> <input type="checkbox"/> Séquelles <input type="checkbox"/> Signalement <input type="checkbox"/> Transfert hôpital <input type="checkbox"/> Décès <input type="checkbox"/> Autre
--	--	--

Mesures prises immédiatement

Actions effectuées immédiatement :

Personnes avisées :

NOM, Prénom : _____
 NOM, Prénom : _____
 NOM, Prénom : _____

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Le courage de voir

Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h

Service gratuit + prix appel



Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas.
C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident :
un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement
une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas.
Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.

N'attendez pas, n'attendez plus, appelez le 3977.

www.le3977.info



**LE PREFET
DU PAS-DE-CALAIS**

**LE DIRECTEUR GENERAL DE
L'AGENCE REGIONALE DE
SANTE DES HAUTS-DE-FRANCE**

**LE PRESIDENT
DU CONSEIL DEPARTEMENTAL
DU PAS-DE-CALAIS**

**Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées
pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un
établissement ou service social ou médico-social dans le département du
PAS-DE-CALAIS**

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;

Vu la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

Vu la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie ;

Vu le décret n° 2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

Vu le décret n° 2020-1545 du 9 décembre 2020 portant création des directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités ;

Vu la délibération cadre du Conseil départemental du Pas-de-Calais « Près de chez vous, proche de tous » du 25 janvier 2016, et ses conséquences stipulées en séance des 26 et 27 septembre 2016, en matière de découpage du département en sept territoires contre neuf précédemment, soit le regroupement de Lens-Liévin et d'Hénin-Carvin en un « Lens-Hénin », ainsi que celui du Montreuillois et du Ternois en un « Montreuillois-Ternois » ;

Vu la fin de mandat anticipée de Monsieur René FENET, de Monsieur Alain PERARD, de Monsieur Christian MACHEN, de Monsieur Jean-Charles PETIT, de Monsieur Michel LEPLAT, de Madame Catherine BERTHELEMY et de Monsieur Jean JOLY ;

Vu les candidatures reçues ;

SUR PROPOSITION de la directrice départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, du directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, et de la directrice générale des services du Département ;

Arrêtent

Article 1 : L'arrêté modificatif du 29 juin 2021, relatif à la nomination des personnes qualifiées pour le respect des droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux du secteur de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques dans le département du Pas-de-Calais, est abrogé.

Article 2 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est arrêtée pour le département du Pas-de-Calais. Elle est jointe en annexe au présent arrêté.

Article 3 : Toute personne accueillie dans un établissement ou chez un accueillant familial ou accompagnée par un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2.

Ces droits concernent plus particulièrement :

- le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité de l'utilisateur
- le libre choix entre les prestations
- les modalités d'accompagnement devant respecter son individualité et recueillir son consentement éclairé
- la confidentialité des données le concernant
- l'accès à l'information notamment sur les droits fondamentaux et voies de recours
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil.

Article 4 : Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du code de l'action sociale et des familles. Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

Article 5 : La personne qualifiée présente des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance. Elle œuvre ou a œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou présente des compétences en matière de connaissance des droits sociaux. Elle ne peut détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers de quelque nature que ce soit, ou être salariée ou avoir exercé dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil concernés par la demande. La personne qualifiée est tenue à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elle rend compte.

Article 6 : En temps utile, et en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches entreprises. Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de la structure d'accueil et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire ou l'accueillant familial.

Article 7 : La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelables à compter de la date de publication du présent arrêté. Il peut être mis fin au mandat de manière anticipée, soit à la demande de la personne qualifiée moyennant un préavis de deux mois, soit par décision conjointe du préfet du Pas-de-Calais, du directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France et du président du Conseil départemental du Pas-de-Calais moyennant un préavis d'un mois, notamment en cas de manquement à l'obligation de discrétion.

Article 8 : Les frais de déplacement engagés par les personnes qualifiées pour l'exercice de leurs missions sont pris en charge par l'autorité ayant délivré l'autorisation de fonctionnement de la structure.

Article 9 : Le présent arrêté sera notifié aux personnes identifiées en annexe, conformément à l'article 2 du présent arrêté (par lettre recommandée avec demande d'acquittement), aux

établissements et services sociaux et médico-sociaux, ainsi qu'aux accueillants familiaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures.

Article 10 : Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles ou au contrat d'accueil entre l'accueillant familial et la personne accueillie, prévu à l'article L.442-1 du même code. Il sera également affiché dans les lieux autorisés à accueillir les usagers fréquentant les établissements et services sociaux ou médico-sociaux.

Article 11 : Le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du Pas-de-Calais ainsi qu'au recueil des actes administratifs du Département du Pas-de-Calais.

Article 12 : Le présent arrêté est susceptible de faire l'objet d'un recours gracieux auprès du préfet du Pas-de-Calais, du directeur général de l'ARS des Hauts-de-France, et du président du Conseil départemental, ou d'un recours hiérarchique auprès du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dans un délai de 2 mois à compter de sa publication ou de sa notification.

Il peut également faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Lille dans le même délai.

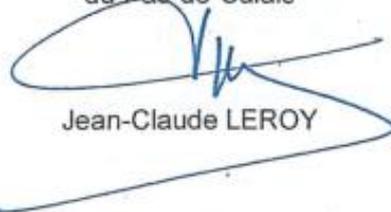
Article 13 : La directrice départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, le directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, et la directrice générale des services du Département sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Arras, le - 8 OCT. 2024

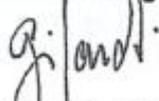
Le Préfet
du Pas-de-Calais


Jacques BILLANT

Le Président
du Conseil départemental
du Pas-de-Calais


Jean-Claude LEROY

Le Directeur général


Hugo GILARDI

ANNEXE

Sont nommés en qualité de personnes qualifiées au titre de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles, dans le département du Pas-de-Calais :

Pour les territoires de l'Arrageois et du Ternois :

Monsieur Gérard ABRAHAM
06 50 45 13 07
gerard.abraham95@gmail.com

Monsieur Hervé COQUEMPOT
06 82 35 55 53
herve.coquempot@orange.fr

Pour les territoires de l'Artois et de Lens - Hénin :

Madame Micheline DAUTRICHE
06 16 23 87 48
micheline.dautriche@sfr.fr

Madame Marie-Andrée PAU
03 21 72 53 38
06 79 22 94 80
marie-andree.pau@laposte.net

Monsieur Richard CZAJKOWSKI
03 21 66 96 36
07 88 21 15 63
richard.czajkowski@wanadoo.fr

Pour les territoires de l'Audomarois et du Calaisis :

Madame Florelle OBOEUF
03 59 79 52 51
06 01 18 22 91
florelle.oboeuf@hotmail.fr

Monsieur Philippe FOURNIER
06 87 15 31 64
philippefournier62@gmail.com

Monsieur Serge BLANQUART
06 07 86 61 65
serge.reinemarie@wanadoo.fr

Pour les territoires du Boulonnais et du Montreuillois :

Monsieur Jean HENICHART
06 52 89 07 56
jhenichart@sfr.fr

Monsieur Bruno FOURNIER
06 09 40 78 16
bruno.fournier1@orange.fr

Monsieur Bertrand GOVART
06 77 42 19 31
bertrandgovart@hotmail.fr