



# Guide



## Vers la *bien*traitance des personnes âgées et des personnes handicapées

### *Edito de la Direction Générale*

L'évolution démographique et les progrès de la médecine conduisent à un accroissement du nombre de personnes âgées en perte d'autonomie. Un public particulièrement vulnérable et qui se tait.

600 000 personnes âgées seraient concernées en France par la maltraitance, soit 5 % des plus de 65 ans et 15 % des plus de 75 ans. Une situation sur six est actuellement repérée.

Au sein des établissements d'accueil ou en famille, la maltraitance n'a pas forcément le visage de la violence ordinaire. Elle peut être morale, financière ou médicamenteuse. Elle peut aussi s'exprimer à travers de menues humiliations, de petites négligences, un manque d'attention ou plus simplement d'amour. Les maltraitements les plus fréquemment signalés sont financiers (23,5 %) et psychologiques (27 %) ou physiques (14,3 %).

Les plus ignorées et sans doute les plus nombreuses sont les maltraitements « par omission », volontaires ou non, d'aide pour la vie quotidienne. Sans parler de toute cette animation « contrainte » ou « fausse joie », qui interdit toute quiétude aux pensionnaires des maisons de retraite obligés de la supporter...

Le problème est malheureusement « tabou, occulté, voire dissimulé ». Tant en famille qu'en institution, les victimes se plaignent rarement d'elles-mêmes et les témoins d'actes condamnables ne savent souvent pas à qui s'adresser. Parce qu'il est intolérable qu'une personne âgée soit aujourd'hui maltraitée, parce que toutes les personnes âgées ont droit à une vieillesse paisible et sereine, la direction générale a décidé d'éditer ce protocole interne de signalement de la maltraitance. L'attention et la vigilance de tous est nécessaire pour que la maltraitance soit supplantée par la bien

*Patrick PANSARD,  
directeur général.*

# Aide à domicile

## Ce guide est pour vous.

*Dans la pratique journalière de votre activité, vous rencontrez parfois des situations qui vous paraissent inacceptables ou difficiles.*

*Vous avez l'impression, ou vous êtes réellement témoin d'actes ou de paroles malveillantes de la part de l'entourage de la personne que vous aidez, et vous vous interrogez sur la manière de procéder pour la protéger.*

*Vous ne pouvez pas garder pour vous ce que vous soupçonnez ou constatez.*

*Ce guide doit vous servir à mieux comprendre les situations de maltraitance, à mieux les identifier, et à agir professionnellement dans votre manière d'alerter vos responsables.*

*Signaler une situation de maltraitance relève de la **responsabilité de tout citoyen** (article 434-3 du code pénal), cependant dans votre cadre professionnel, vous devez respecter les procédures détaillées dans ce guide.*

*C'est pourquoi mieux comprendre ou connaître les principes élémentaires de la bientraitance est primordial et votre place auprès de la personne aidée doit vous permettre de les relayer à son entourage.*

*En effet, il faut garder à l'esprit qu'un signalement n'est pas anodin. Il peut être lourd de conséquences pour la personne maltraitée, pour son entourage et pour la personne qui effectue le signalement. Il est donc important que les actes ou propos rapportés le soient tels que vous les avez **réellement observés ou entendus**.*

# Signes de maltraitance

*Le Conseil de l'Europe définit la violence comme « tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité, corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».*

*On désigne comme négligence active la privation des aides indispensables à la vie quotidienne « avec intention de nuire » : absence de prise en compte des besoins de la personne aidée, hygiène déplorable, abandon, mise en danger, abus, sévices, ...*

*Au contraire, la négligence passive se caractérise par l'oubli et/ou le manque de prise en compte des besoins « sans intention de nuire ».*

*Ces actes relèvent :*

- *de l'inattention de l'entourage (famille, aide à domicile, soignant, etc.),*
- *d'une omission par manque de connaissances.*

*Le plus souvent, ces actes ne sont pas isolés, ils sont associés les uns aux autres et plusieurs types de violence peuvent se retrouver dans une même situation :*

## *Violences psychologiques*

- *Cris, insultes, menaces, critiques injustifiées, ton de la voix, langage irrespectueux ou familier (mamie, on, tu), impolitesse, manque d'écoute et de communication (personne confuse)*
- *Manque de considération, humiliation, dévalorisation, infantilisation, chantage affectif.*
- *Manque d'intimité : personne dénudée, non respect de la pudeur (au moment de la toilette, de la douche, etc.).*
- *Méconnaissance de l'histoire de vie et/ou non respect des habitudes de vie (maquillage, horaires, etc.).*

### *Violences matérielles et financières*

*Vol, signature forcée, privation de tout moyen de communication (téléphone, téléalarme, etc.), vente par anticipation de la maison, institutionnalisation forcée, privation des moyens de paiement.*

### *Violences physiques*

*Coups, gifles, contusions diverses, soins brusques, mauvaises manipulations, exigence d'efforts impossibles à effectuer, contentions injustifiées (non prescrites médicalement), violences sexuelles, mauvaise gestion des médicaments (sur médication ou usage de médicaments à mauvais escient), l'enfermement chez soi sans possibilité de sortir, ni de communiquer, volets fermés, etc.*

*Certaines de ces manifestations peuvent aller jusqu'au décès de la personne.*

### *Privation ou violation des droits dans la vie quotidienne*

- *Droits civiques : privation de droits élémentaires du citoyen, interdiction de voter, privation de papier d'identité, demande abusive de mesure de sauvegarde, etc.*
- *Non respect de la confidentialité (courrier, secret médical), non respect de la place de la famille.*
- *Non respect des pratiques religieuses.*
- *Risques liés à un défaut ou excès d'aide et de soins : non prise en compte de la douleur et des médicaments, prévention d'escarres, absence ou insuffisance des aides techniques (fauteuil roulant, etc.), dénutrition, déshydratation.*
- *Limitation de la liberté de la personne (liberté d'aller et venir), de l'exercice de son autonomie (choix de vêtements, revues, objets de toilette, autres produits d'usage quotidien ...), omission ou obligation de faire certaines activités*

# Facteurs de risque

Il existe différents facteurs de risque qui peuvent être identifiés et permettent d'être particulièrement attentifs à certaines situations afin de déceler des maltraitances potentielles.

## Les facteurs de risque liés à la victime

### L'environnement

- L'isolement, le manque de liens sociaux.
- L'inconfort du logement.
- Les difficultés financières ou, au contraire, un patrimoine attractif.
- Des antécédents de violence familiale.
- Un maintien à domicile subi.

Les dépendances liées à la dégradation de la santé, qui nécessitent des aides extérieures ou intra familiales :

- Physiques : mobilisation, incontinence qui occasionnent une surcharge de travail.
- Psychologiques : incompréhension, agressivité.
- Non acceptation de la maladie, du handicap

### Les facteurs de risque liés à la personne maltraitante :

- Les problèmes sociaux ou financiers.
- La cohabitation dans un espace réduit.
- La fragilité psychologique, la surcharge morale et affective.
- Une prise en charge non désirée.
- L'épuisement physique.
- Le manque de connaissance des conséquences de la maladie et du handicap sur la vie quotidienne.
- L'isolement, l'absence d'échanges.
- Le manque de motivation.
- Toute forme d'addiction (alcoolisme, toxicomanie...)

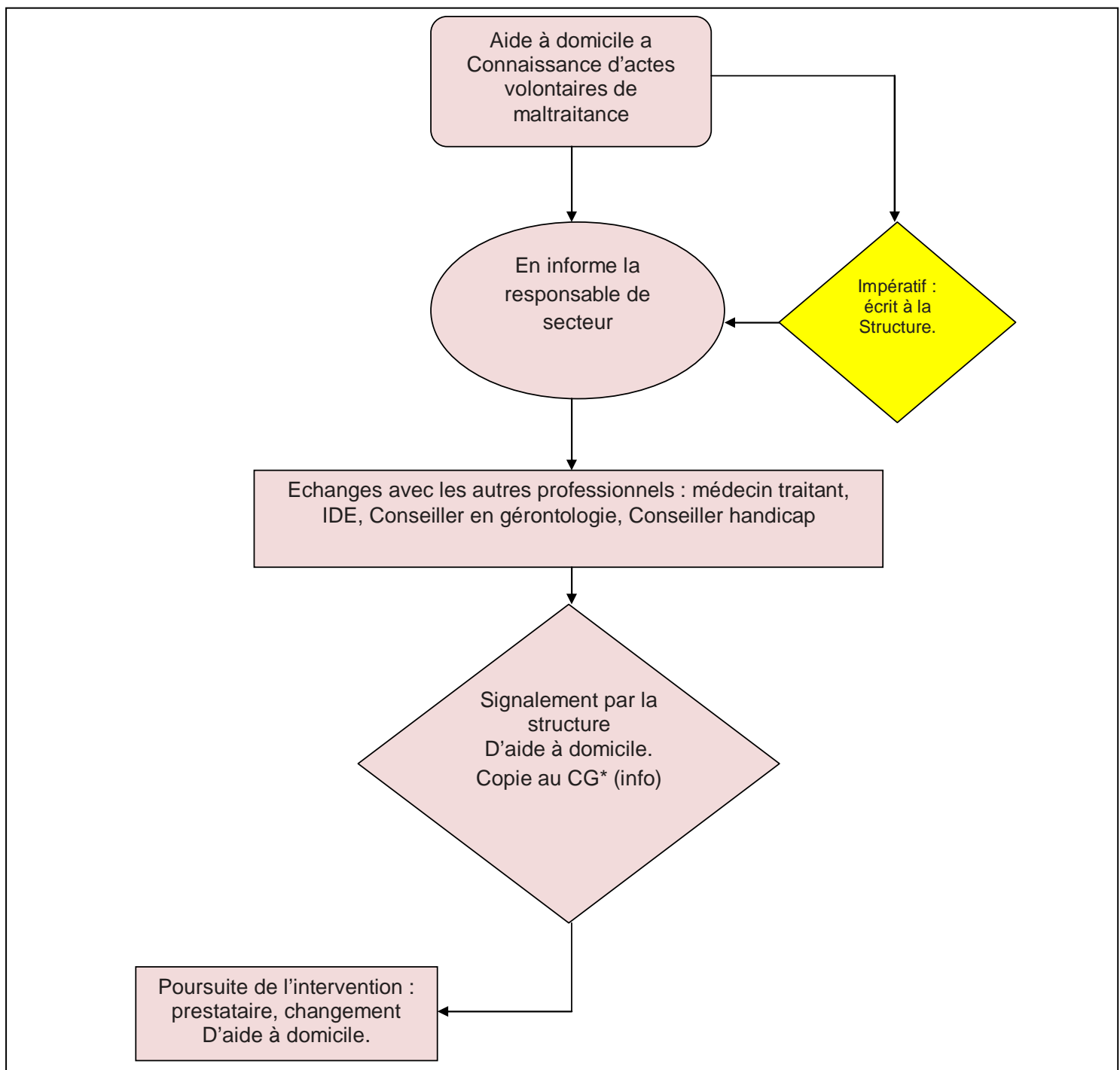
# Maltraitance

## Faits avérés

### URGENCE : danger grave et immédiat

Article 223-6 du Code pénal réprime le simple fait de connaître l'existence de faits de maltraitance, de les dissimuler, de ne pas les révéler ou encore de s'abstenir de porter secours à la victime avant comme après la commission de tels actes.

### PROCEDURE D'ALERTE



# Suspicion de faits de maltraitance

## Etape 1 : Je vérifie le profil de la victime potentielle

La personne que je soupçonne être une victime...

- 1. Est très dépendante pour les soins de base**   
La personne a besoin d'aide pour son alimentation et les soins d'hygiène
- 2. Reçoit l'aide d'une même personne depuis longtemps**   
L'aidant est présent de façon quotidienne depuis deux ans
- 3. Souffre d'un handicap physique exigeant de l'aide quotidienne**   
Présente un handicap physique exigeant une aide spécifique outre l'alimentation ou l'hygiène
- 4. N'a pas le contrôle de ses avoirs financiers ou de son argent au quotidien**   
Dépend d'un tiers pour exécuter une dépense ou ne peut rendre compte de ses opérations hebdomadaires et ou n'a pas le contrôle de son patrimoine sans avoir explicitement et volontairement donné une procuration ou un mandat à un tiers.

---

- 5. Est une personne qui vit seule et a plus de 75 ans**
- 6. Ne peut communiquer ses expériences ou ses émotions**   
Souffre d'incapacité fonctionnelle, sensorielle ou cognitive l'empêchant de communiquer avec autrui
- 7. Souffre d'une maladie mentale ou dégénérative (ex. : Alzheimer)**   
La personne présente des incapacités et des difficultés relationnelles associées à une maladie mentale ou cognitive
- 8. Est désorientée dans le temps**   
Ne peut établir la saison, le mois de l'année et faire référence à des activités dans les jours précédant un entretien ou anticiper un événement prévisible dans le temps
- 9. A peu de contact avec sa famille**   
La personne ne reçoit pas de visite des membres de sa famille pendant un mois, de façon continue, au cours d'une même année
- 10. Souffre de douleur chronique peu ou pas soulagée**   
La personne est atteinte de maladie chronique connue pour provoquer de la douleur mais ne reçoit pas de traitement adéquat ou elle se plaint de douleur fréquente
- 11. Présente des troubles de comportement**   
Déambulation, agressivité élevée, cris et plaintes, incontinence

---

- 12. Vit chez un membre de sa famille avec une contribution économique**   
La personne réside chez un enfant, un frère, une soeur et doit contribuer au coût du logement et aux dépenses courantes de l'unité familiale ou a cédé sa maison en échange de sa prise en charge
- 13. Entretient des rapports avec un seul membre de sa famille qui, lui, vit des difficultés économiques**   
La relation est la plus significative, en fréquence et en durée, de l'ensemble familiale et occupe une position privilégiée auprès de la personne âgée
- 14. Est traitée pour des symptômes de dépression**   
La personne doit consommer des médicaments prescrits suite à un diagnostic de dépression
- 15. Est une personne mariée, qui a déjà vécu des problèmes de violence**   
La personne a confié avoir été victime d'agression psychologique, physique ou sexuelle

Réponses 1 à 4: 10 points chacune

Réponses 5 à 11: 7 points chacune

Réponses 12 à 15: 5 points chacune

**SI LE TOTAL DES POINTS ATTEINT 18 OU PLUS, VOUS AVEZ RAISON DE SUIVRE VOTRE INTUITION. UNE PERSONNE VULNÉRABLE COMME CELLE QUE VOUS CONNAISSEZ EST SOUVENT PLUS À RISQUE D'ÊTRE ABUSÉE.**

SI LE TOTAL DES POINTS EST SUPÉRIEUR À 40, LA PERSONNE EST TRÈS VULNÉRABLE.

SI LE TOTAL ATTEINT MOINS DE 18 POINTS, IL Y A PEU DE RISQUE QUE CETTE PERSONNE SOIT UNE VICTIME.

## Etape 2 : Je vérifie le profil de la personne à risque

La personne que je soupçonne être à risque pour la personne âgée...

**1. N'est pas préparée à s'occuper d'une personne malade**

Ne possède pas les capacités ou les compétences requises pour prendre charge d'une personne âgée dépendante ou souffrant de maladie chronique

**2. Vit avec la victime et s'occupe d'elle depuis longtemps**

L'aidant s'occupe de la personne âgée dépendante depuis plus de deux ans

**3. Ne reçoit aucune gratification pour cette charge**

L'aidant n'est pas rémunéré, il ne reçoit pas de compensation pour son travail

**4. Accepte mal cette charge de soignant**

L'aidant se plaint de la situation et est peu disposé à assumer les obligations associées à la condition de la personne âgée

**5. Vit un burn-out, une surcharge de travail ou des problèmes familiaux**

L'aidant présente des comportements d'épuisement, exprime ou révèle des sentiments de détresse liés à son emploi ou expose des situations familiales problématiques

**6. Souffre elle-même de problèmes de santé**

L'aidant présente des limites de fonctionnement ou des incapacités au niveau de la vie quotidienne

**7. A des problèmes financiers**

La personne évoque des difficultés financières, retarde le paiement de ses factures ou de ses obligations, réclame de l'aide financière à la personne âgée, est réputée jouer aux jeux de hasard

**8. Dépend financièrement de la victime**

Le statut économique de cette personne est en étroite relation avec l'argent que la personne âgée lui verse ou avec ce qu'elle possède

**9. Est isolée socialement**

L'aidant apparaît n'entretenir aucune relation personnelle significative ou n'avoir aucune relation sociale ou d'activité de loisir régulière

**10. Ne reçoit pas ou refuse l'apport de service communautaire**

La personne évalue mal sa compétence d'aidant, n'a pas fait de démarche pour obtenir du soutien ou refuse l'apport de services externes qui lui sont proposés

**11. Est alcoolique ou toxicomane ou consomme régulièrement des psychotropes**

**12. Est une personne salariée qui ne reçoit aucun soutien ou supervision pour cette charge**

L'aidant est employé par la personne âgée ou par sa famille pour voir à son accompagnement, à des soins personnels ou pour rendre des services domestiques sans supervision

Réponses 1 à 2 : 10 points chacune

Réponses 3 à 8 : 7 points chacune

Réponses 9 à 12 : 5 points chacune

**SI LE TOTAL DES POINTS ATTEINT 18 OU PLUS, VOUS AVEZ RAISON DE SUIVRE VOTRE INTUITION. LA PERSONNE QUE VOUS SOUPÇONNEZ EST PEUT-ÊTRE À RISQUE D'ABUSER D'AUTRUI.**

**SI LE TOTAL DES POINTS EST SUPÉRIEUR À 40, CETTE PERSONNE REPRÉSENTE UN RISQUE IMPORTANT POUR UNE PERSONNE VULNÉRABLE COMME CELLE QUE VOUS CONNAISSEZ.**

## Etape 3 : Les comportements de la victime potentielle me fournissent des indices

La personne que je soupçonne être une victime...

**1. Vit en réclusion évidente**

La personne âgée vit dans une pièce isolée, elle est restreinte dans l'usage de l'espace, elle vit exclue de la famille où elle habite

**2. Apparaît effrayée, méfiante**

Face à son aidant principal ou devant un étranger, la personne âgée se replie ou devient agitée

**3. Présente des symptômes de dépression : insomnie, perte d'appétit, perte d'intérêt, pleurs fréquents**

La personne âgée présente un état de désengagement général, une passivité et une faible estime de soi

**4. A l'air calme à l'excès**

La personne âgée est en retrait, somnole, ne s'implique pas dans l'environnement

**5. Pleure facilement en relation avec un aidant**

Quand un tiers entre en relation et lui manifeste de la sympathie, la personne âgée pleure au premier abord

**6. Manifeste un changement brusque d'humeur**

La personne âgée révèle sur une courte période de l'anxiété soudaine et inexplicée

**7. Apparaît négligée dans son apparence**

La personne âgée est décoiffée, sale, elle ne sent pas bon

**8. Menace de se suicider ou souhaite mourir**

La personne âgée exprime un état de détresse, d'impuissance et de découragement élevé

**9. Requiert la permission d'un tiers pour répondre à des questions**

Par des attitudes corporelles ou verbalement, la personne âgée manifeste une résistance à répondre spontanément à des questions portant sur ses conditions de vie

**10. Est incapable ou embarrassée d'expliquer ses blessures**

La personne âgée subit manifestement des mauvais traitements, mais protège l'abuseur ou a honte de sa situation

**11. Dit qu'on lui doit de l'argent, qu'il lui manque de l'argent**

**12. Dit qu'on la maltraite**

**13. Exprime son intention de se séparer (de son conjoint) ou de déménager**

Alors que matériellement la chose apparaît peu réaliste, l'intention de la personne âgée peut révéler l'idée de quitter une situation problématique

**14. Subit une perte de poids inexplicée médicalement**

La personne âgée présente sur quelques semaines une perte de poids significative et un état de faiblesse évident

**15. Présente des histoires répétitives de chutes inexplicées**

Les chutes inexplicées, surtout répétitives, que ni la condition de la personne âgée ni son environnement ne justifient, révèlent parfois des impacts de bousculades

**16. Se plaint d'un manque de chauffage, de ventilation du logement ou d'une pièce**

La personne âgée exprime des états de douleur liés au froid ou des problèmes respiratoires associés au manque d'air frais ou aux mauvaises odeurs.

Réponses 1 à 4 : 10 points chacune

Réponses 5 à 8 : 7 points chacune

Réponses 9 à 16 : 5 points chacune

**SI LE TOTAL DES POINTS ATTEINT 18 OU PLUS, IL Y A UNE PROBABILITÉ ÉLEVÉE QUE VOUS SOYEZ EN PRÉSENCE D'UNE SITUATION D'ABUS ET D'UNE VICTIME.**

**L'ÉTAPE 4 VOUS PERMETTRA D'ÉTABLIR PLUS CLAIREMENT LE NIVEAU DE DANGER POUR LA PERSONNE QUE VOUS CONNAISSEZ ET L'URGENCE D'INTERVENIR**

## Etape 4 : Les comportements de la personne à risque le fournissent des indices      La personne que je soupçonne être à risque pour la personne âgée...

### 1. Se plaint du comportement de la personne âgée

L'aidant se plaint à d'autres personnes des incon vénients et des exigences que la charge ou la présence de la personne âgée lui impose

### 2. Déprécie la victime

L'aidant tient des propos qui dévalorise la personne âgée

### 3. Réprimande la victime

La personne fait des reproches à la personne âgée en raison de ses incapacités qui sont décrites comme des fautes, des lacunes

### 4. Isole la victime

La personne âgée est contrainte à l'usage d'une pièce ou à un espace réduit d'une habitation, ou est privée de contacts avec d'autres personnes

### 5. Harcèle la victime

L'aidant déprécie la personne âgée de façon répétée et systématique

---

### 6. Montre un comportement agressif (ex.: bris d'objet, colère, agression verbale)

L'aidant pousse la personne âgée, la bouscule ou se montre intimidante dans ses relations avec elle et avec les autres

### 7. Apparaît méfiante et soupçonneuse face aux étrangers

La personne se montre contrôlante, limite la durée des visites d'autres personnes ou devient agitée ou inquiète devant un étranger

### 8. Se montre inutilement exigeante

L'aidant impose à la personne âgée, dans la vie quotidienne, des contraintes qui ne se justifient pas et qui lui causent un stress

### 9. Critique constamment la victime

Très souvent, par des paroles, la personne met en évidence les lacunes ou les incapacités de la personne âgée

### 10. Insulte la victime

La personne tient des propos, souvent devant autrui, qui blessent la personne âgée et portent atteinte à sa dignité

### 11. Menace la victime

Par des paroles ou des actes, la personne signifie à la personne âgée qu'elle pourrait être blessée, pénalisée, ou subir des privations

### 12. Dépense plus d'argent qu'à l'habitude ou limite les dépenses de la personne âgée

L'aidant réclame ou s'approprié une partie des revenus de la personne âgée ou réduit au minimum, sans justification, ses dépenses

---

### 13. Prive la personne de nourriture et de soins requis

L'aidant laisse la personne âgée sans nourriture. Il ne donne pas suite aux recommandations concernant ses besoins de base

### 14. Répond systématiquement à la place de la personne âgée

L'aidant manifeste un contrôle absolu sur la personne âgée

### 15. Menace d'interrompre le service à domicile

La présence des soignants semble insécuriser l'abuseur, compromettre son équilibre

### 16. Refuse de laisser la victime seule avec un tiers

L'aidant accompagne systématiquement la personne âgée dans les activités de soins

Réponses 1 à 5 : 10 points chacune

Réponses 6 à 12 : 7 points chacune

Réponses 12 à 16: 5 points chacune

**SI LE TOTAL DES POINTS ATTEINT 18 OU PLUS, CELA TEND À CONFIRMER QUE VOUS AVEZ AFFAIRE À UNE PERSONNE À RISQUE D'ABUSER DE LA PERSONNE ÂGÉE QUE VOUS CONNAISSEZ PUISQUE VOUS IDENTIFIEZ PROBABLEMENT DES COMPORTEMENTS ABUSIFS.**

# Les résultats

Votre total pour les 4 étapes



Si vous identifiez des indicateurs dans chacune des étapes et que le total des 4 étapes est supérieur à 40 la situation exige que vous en informiez votre responsable hiérarchique pour qu'il intervienne.

Si vos réponses à chacune des étapes de ce test confirment que la personne que vous connaissez est victime de violence :

Alma – 3977

**Un score de 18** signale un danger.

Vous devez en parler à votre responsable.

**Si vous n'atteigniez pas ce score** mais que vous répondiez « oui » à quelques affirmations, la suspicion demeure, parlez en avec votre responsable qui détient plus d'information.

**Dans tous les cas** la vigilance s'impose : restez en contact étroit avec la personne âgée que vous connaissez afin de prévenir d'une aggravation de la situation.

# L'obligation de signaler

Il n'existe pas de notion juridique propre de la maltraitance. Cependant les **articles 434-3 et 223-6** du code pénal répriment le simple fait de connaître l'existence de faits de maltraitance, de les dissimuler, de ne pas les révéler ou encore de s'abstenir de porter secours à la victime avant comme après la commission de tels actes.

Signaler une situation de maltraitance relève donc de la **responsabilité de tout citoyen**, et nécessite de travailler avec tous les partenaires : les aidants familiaux, les services d'aides à domicile, le conseil général, les mandataires judiciaires (tuteurs, curateurs, etc.) ainsi que les médecins, SSIAD, infirmiers libéraux, réseaux gérontologiques et autres associations (Alzheimer, etc.).

## Les démarches

Les aides à domicile qui constatent ou suspectent des actes de maltraitance à domicile sont dans l'obligation de rapporter les faits à leur responsable de secteur par écrit, en mentionnant leurs noms prénoms adresse et lien professionnel avec la personne en situation de maltraitance.

### Elles doivent relater les propos et faits sans interprétation.

Le fait de signaler une situation de maltraitance n'expose pas à des sanctions professionnelles les salariés des services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (art. 313-4 du CASF)

Le supérieur hiérarchique ayant été informé devra analyser les faits en coordination avec les autres intervenants, puis si nécessaire, mettre en place une procédure de signalement par écrit à destination du procureur de la république (renseignements indispensables concernant la personne maltraitée, exposé de la situation et témoignages : faits constatés et rapportés et les certificats médicaux).

# Et après ?

## Conséquences et relais

A l'issue du signalement, **3 actions seront possibles**, la justice devant mener une enquête pour prouver la véracité des faits puis mettre la personne en sécurité

- Une ouverture d'instruction.
- Une enquête simple de police.
- En cas d'insuffisance d'éléments, le signalement est classé « sans suites ».

Les personnes qui effectuent un signalement n'ont pas de réponse écrite du Procureur qui diligente une action soit pénale soit d'enquête de police.

**Cette procédure peut s'avérer longue et fastidieuse d'où l'importance de maintenir une vigilance accrue de la part de l'ensemble des intervenants extérieurs et de suivre l'évolution de la situation de la personne maltraitée.**

Durant cette période, le responsable de secteur de l'aide à domicile pourra re-solliciter le Procureur de la République par écrit ou par téléphone si un fait grave se produit à nouveau, afin de faire accélérer la procédure.

# Principes fondamentaux

**Prendre en considération la parole de la personne vulnérable :** entendre sa plainte, être attentif à toute forme d'expression de souffrance.

**Ne pas rester isolé devant une situation de vulnérabilité :** nécessité de mutualiser la réflexion dans un cadre professionnel (intra institutionnel et/ou en réseau).

**Avoir la préoccupation de mener conjointement toutes actions utiles à l'égard de la personne victime et de la personne supposée maltraitante.**

**Informar et associer la personne vulnérable à toutes les actions engagées** bien qu'il n'existe pas d'obligation légale de prévenir la victime (et/ou son entourage) d'un signalement au procureur de la République.

**Etre vigilant au respect de la vie privée,** article 9 du Code civil et des dispositions relatives à la protection des libertés individuelles.

**Signaler les mauvais traitements ou privations infligés à une personne vulnérable** (Article 434-3 nouveau Code pénal et art. 223.6 relatif à la non assistance à la personne en danger).

L'évaluation de la situation permet d'étayer un signalement à partir de faits objectifs. Cette démarche n'est en aucun cas un travail d'enquête. Celui-ci est du ressort des services de la justice.

**Respecter le secret médical, le secret professionnel et l'obligation de discrétion :** la responsabilité des professionnels (médecins, professions paramédicales, travailleurs médico-sociaux,...) soumis au secret professionnel (article 226.13 NCP) est assouplie dans l'article 226.14 NCP relatif à la révélation autorisée d'une information à caractère secret.

# Bien traiter une personne dépendante à Domicile, c'est :

- 1. SE PRESENTER**  
Qui je suis ? Pourquoi je viens ?
- 2. RESPECTER LE CADRE DE VIE DE LA PERSONNE**  
Elle a ses goûts, j'ai les miens ;  
Je ne cherche pas à les changer
- 3. RESPECTER SA PUDEUR**  
Surtout si je viens pour l'aider à sa toilette
- 4. ETRE PATIENT**  
Si elle m'entend mal, je répète sans montrer d'agacement,  
Si elle me comprend mal, je cherche des mots adaptés
- 5. ECHANGER**  
Je lui parle en douceur et sans la tutoyer
- 6. AIDER AUX DEPLACEMENTS**  
Je respecte la liberté de ses mouvements, sans contention
- 7. AIDER A LA PRISE DE REPAS**  
Je veille à l'apparence des mets et je m'adapte à son rythme
- 8. ETRE PRESENT**  
Je suis à l'Ecoute et j'accepte ses propos sans jugement
- 9. RESPECTER L'INTIMITE**  
Je frappe avant d'entrer,  
Je suis vigilante à son bien être en lui laissant le libre choix
- 10. RESPECTER SES CROYANCES**  
Si je dois accompagner une personne en fin de vie,  
je veille à son confort et au respect de sa dignité

# Glossaire

## **ALMA**

*Allo Maltraitance*

## **APA**

*Allocation Personnalisée d'Autonomie*

## **AS**

*Assistance Sociale*

## **CG**

*Conseil général*

*Collectivité territoriale qui instruit, entre autre, les demandes et règle les prestations de l'APA.*

## **IDE libérale**

*Infirmière Diplômée d'Etat libérale*

## **MDPH**

*Maison Départementale des Personnes Handicapées qui instruit, entre autre, les demandes de prestation de compensation du handicap versée par le conseil général.*

## **Mesure de protection des majeurs**

*Il existe des mesures de protections judiciaires et administratives.*

*La plus connue est la tutelle qui permet à « la personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté, de bénéficier d'une mesure de protection juridique ». Article 425 du code civil.*

## **NCP**

*Nouveau Code Pénal*

## **Réseau gérontologique**

*Dispositif qui a pour objectif d'assister et d'organiser l'accès à des soins et des aides en préservant, chaque fois que possible, le maintien à domicile des personnes âgées les plus fragilisées/isolées.*

## **SSIAD**

*Services de Soins Infirmiers à Domicile*

## **PA/PH**

*Personnes Âgées / Personnes Handicapées*

## **TGI**

*Tribunal de Grande Instance*