

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

**CNMC**

***Jeudi 30 mars 2023***

***Anne-Hélène DECOSNE – Présidente FFIDEC***

***Leila LAIFA-MARY – Directrice Médicale BTP RMS***



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Définition

*« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations ».*

Article L119-1 du code de l'action sociale et des familles.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Cadre réglementaire

- RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, Has - 2008.
- Article L. 331-8-1 CASF relatif aux dysfonctionnements graves affectant la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et aux événements menaçant ou compromettant la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou morale des personnes prises en charge ou accompagnées.
- Loi organique N° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au défenseur des droits
- Loi n° 2015-1402 du 5 novembre 2015 tendant à clarifier la procédure de signalement de situations de maltraitance par les professionnels de santé.
- Circulaire du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la Bienveillance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.
- Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS – mars 2022

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Les différents types de maltraitance

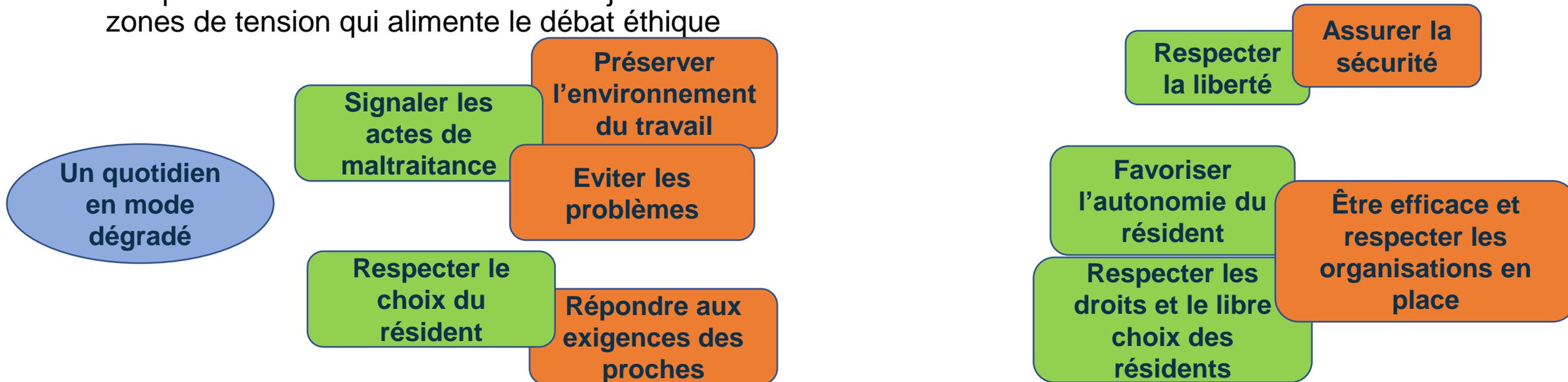
1. *Maltraitements physiques* : agressions physiques, gestes brutaux, usage abusif de la contention, enfermement...
2. *Maltraitements sexuels* : agressions sexuelles, viols...
3. *Maltraitements psychologiques* : insulte, injure, intimidation, harcèlement, humiliation, mise à l'écart, infantilisation, usage de propos dégradants, délaissement, ...
4. *Maltraitements matérielles et financières* : fraude, vol d'effets personnels, d'argent ou de biens, racket...
5. *Négligences, abandons, privations*, notamment défaut, qui peut être répété, de soins, défaut d'adaptation de la prise en charge de la personne au regard de son diagnostic médical, absence de recherche d'un consentement éclairé pour toute décision qui concerne la personne, privation de nourriture, de boissons ou d'autres produits, négligence de l'hygiène personnelle,
6. *Discriminations* : notamment accès difficile, dégradé ou impossible aux droits, au logement, aux soins, aux prestations qui survient notamment sur le fondement d'une particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, de l'apparence physique, de l'âge, d'une situation de handicap, de l'état de santé, de la perte d'autonomie...
7. *Exposition à un environnement violent*

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Les facteurs favorisants

Les caractéristiques individuelles des personnes vulnérables : la dépendance fonctionnelle ou le handicap, une mauvaise santé physique, une déficience cognitive, une mauvaise santé mentale et un faible revenu.

Les professionnels sont confrontés aujourd'hui dans leur environnement de travail à de véritables zones de tension qui alimente le débat éthique



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Quelques données épidémiologiques

La maltraitance des personnes âgées est un problème de santé publique important.

En 2017, une analyse de 52 études réalisées dans 28 pays de diverses régions a révélé que, au cours de l'année précédente, **une personne âgée de plus de 60 ans sur six (15,7 %)** avait été victime d'une forme de maltraitance.

Bien qu'il n'existe guère de données rigoureuses, cette analyse donne une estimation de la prévalence du nombre de personnes âgées touchées par différents types de maltraitance

Les données sur l'ampleur du problème dans les institutions telles que les hôpitaux, les maisons de retraite et les autres établissements de soins de longue durée sont rares. Toutefois, selon une analyse d'études récemment réalisées sur la maltraitance des personnes âgées en institution, 64,2 % des membres du personnel ont déclaré avoir commis un acte de maltraitance au cours de l'année écoulée.

Type de maltraitance	Déclaré par les personnes âgées	Déclaré par les personnes âgées et leurs représentants	Déclaré par le personnel
<b>Prévalence globale</b>	<b>15,7 %</b>	<b>Données insuffisantes</b>	<b>64,2 %, soit 2 employés sur 3</b>
Maltraitance psychologique :	11,6 %	33,4 %	32,5 %
Maltraitance physique :	2,6 %	14,1 %	9,3 %
Abus financier :	6,8 %	13,8 %	Données insuffisantes
Défaut de soins :	4,2 %	11,6 %	12,0 %
Atteinte sexuelle :	0,9 %	1,9 %	0,7 %

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Actions continues à différents niveaux

Le 15 juin 2022, à l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, l'OMS a publié l'« Tackling abuse of older people: five priorities for the UN Decade of Healthy Ageing (2021–2030) ».

Les vastes consultations menées dans ce contexte ont permis d'identifier 5 axes prioritaires :

- ✓ Lutter contre l'âgisme, qui est l'une des principales raisons pour lesquelles la maltraitance des personnes âgées suscite si peu d'intérêt.
- ✓ Produire davantage de données de meilleure qualité pour faire connaître le problème.
- ✓ Élaborer et développer des solutions rentables qui permettent de mettre un terme à la maltraitance des personnes âgées.
- ✓ Présenter un argumentaire d'investissement démontrant en particulier pourquoi la lutte contre ce problème est un bon investissement.
- ✓ Lever des fonds pour obtenir les plus amples ressources nécessaires afin de remédier au problème.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : les états généraux

Dans le cadre de la construction de la Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, M. Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, et Madame Geneviève Darrieussecq, ministre déléguée chargée des Personnes handicapées, ont lancé les États généraux des maltraitances le lundi 6 mars 2023.

Cette grande séquence de concertation citoyenne abordera la question des maltraitances subies par les personnes âgées, en situation de handicap et/ou en situation de précarité.



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS,  
DE L'AUTONOMIE  
ET DES PERSONNES  
HANDICAPÉES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Exposé de la démarche globale des États généraux



Discours de M. Jean-Christophe COMBE le 6 mars 2023  
<https://solidarites.gouv.fr/lancement-des-etats-generaux-des-maltraitances>

# Finalité des États généraux

**Répondre** aux attentes des Français

**Entendre** les citoyens, en particulier les plus à risque

**Compléter** l'état des lieux des instances déjà saisies par la perspective des personnes concernées, de leurs instances représentatives, de l'écosystème associatif, et mobiliser largement sur le sujet

**Sortir la maltraitance du silence ou des caricatures** (elle est partout / elle n'existe pas ici)

**Identifier** les actions à mettre en œuvre

## Calendrier des travaux sur la maltraitance

4 <sup>e</sup> trimestre 2022	1 <sup>er</sup> trimestre 2023	2 <sup>e</sup> trimestre 2023	3 <sup>e</sup> trimestre 2023	4 <sup>e</sup> trimestre 2023
<p><a href="#">Saisine Conférence Nationale de Santé</a> : participation des <b>parties prenantes</b> à la résilience des territoires</p>				
<p><a href="#">Saisine Haut Conseil de santé publique</a> : état des lieux des <b>connaissances</b> relatives aux risques et à la <b>prévention</b></p>				
<p><a href="#">Saisine Inspection générale des affaires sociales</a> (en lien avec inspection générale de la justice et inspection générale de l'administration) : état des lieux des <b>circuits d'alerte</b> et <b>outils informatiques</b> utilisés par les acteurs et freins juridiques éventuels au traitement des alertes</p>				
<p><a href="#">Saisine Haute Autorité de Santé</a> pour produire en transversalité pour les établissements de santé et les établissements sociaux et médico-sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des <b>outils d'appui pour réagir</b> après une maltraitance en établissement</li> <li>- Une <b>grille d'évaluation des risques de maltraitance intrafamiliale</b> à domicile sur majeur en situation de vulnérabilité</li> </ul>				
<p>Mise en place d'un nouveau <b>dispositif plaintes et réclamations</b> comportant un volet « situations de maltraitance » relié au SI REC des ARS</p>				
<p><b>Etats généraux de la maltraitance</b> avec les <b>instances représentatives des personnes concernées et des professionnels</b></p>				
<p>Examen de la <b>proposition de loi</b> sur le bien vieillir</p>				
<p><b>Lancement de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitements</b> envers les adultes en situation de vulnérabilité</p>				

## INSTANCES SAISIES

→ *Produisent des avis*

Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA sect. âge)	Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)	Comité de liaison des institutions ordinaires (CLIO)	Haut conseil du travail social (HCTS)	Syndicats pro et étudiants
--	--	--	---------------------------------------	----------------------------

## COMITÉ DE PILOTAGE

→ *Participe au cadrage et aux arbitrages stratégiques de pilotage / facilitateur de liens entre instances et société civile*

Réunions mensuelles + points d'étape

## GROUPES DE TRAVAIL

→ *Émettent des propositions interministérielles et interdisciplinaires*

Repérage précoce des maltraitances domicile / ville 21/03 ; 20/04 ; 23/06 ; 15/06	Sécurité des seniors et prévention 15/03 ; 19/04 ; 16/05 ; 12/06
--	---

## DÉBATS AUTO-PORTÉS

→ *Permettent à la société civile et aux parties prenantes de contribuer*

4 webinaires de cadrage (diffusion du dossier de concertation à partir du 1<sup>er</sup> avril)  
17/03 ; 21/03 ; 27/03 ; 30/03

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : les contrôles

- Menés conjointement pas les ARS et les CD.
- Inopinées ou programmées
- En établissement, sur documents ou les deux

### Objectif :

Garantir le respect de la loi, repérer et faire cesser d'éventuels risques pour la santé et la sécurité des résidents.

Le Gouvernement a annoncé le 8 mars 2022 un plan de contrôle des 7 500 établissements français sur 2 ans avec un renforcement des équipes chargées des contrôles

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

Quatre valeurs fondamentales sont portées par le référentiel d'évaluation de la qualité :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels

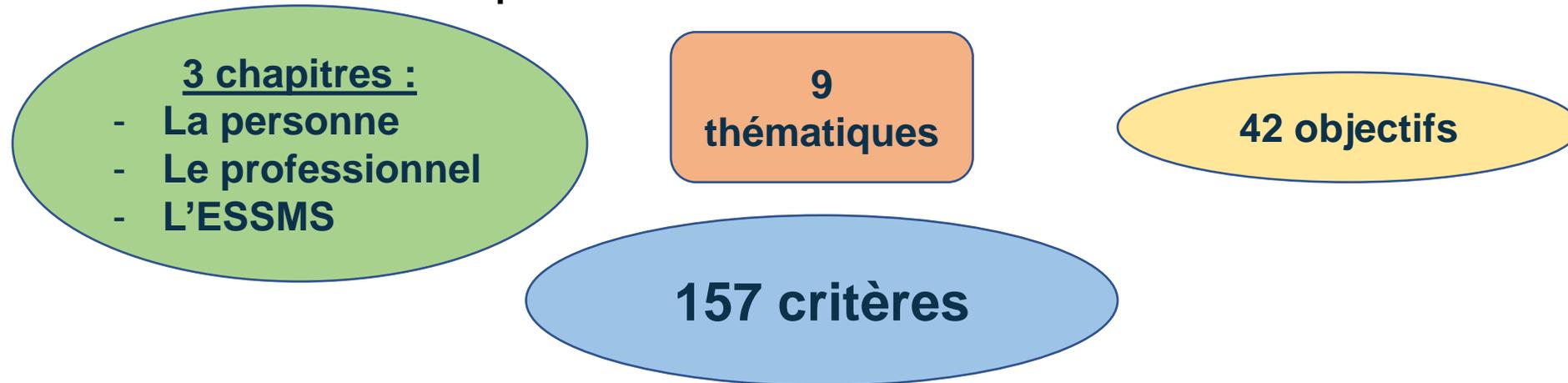
**La promotion de la bientraitance et la qualité des soins**



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

Le référentiel comprend :



- ❖ 139 critères dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'évaluation ;
- ❖ 18 critères dits « impératifs » qui correspondent à des exigences impliquant la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation, si elles ne sont pas satisfaites.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

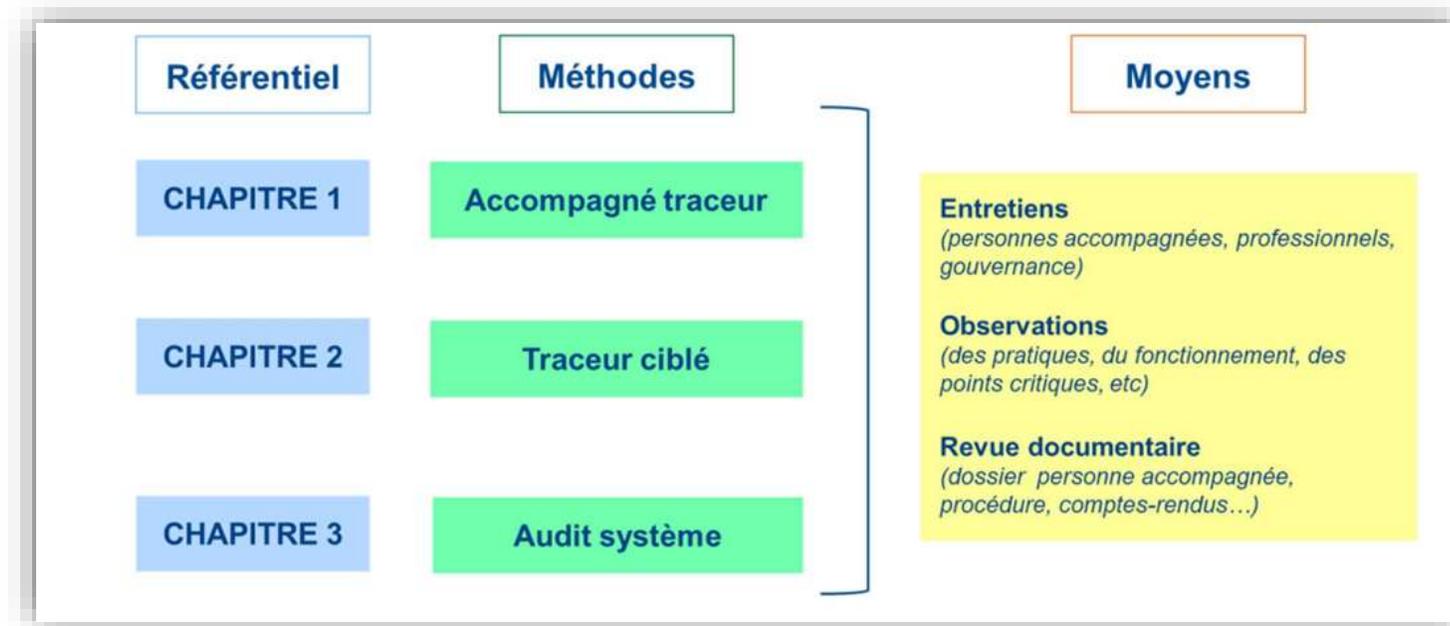
9 thématiques

1. la bientraitance et l'éthique
2. les droits de la personne accompagnée
3. l'expression et la participation de la personne accompagnée
4. la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
5. l'accompagnement à l'autonomie
6. l'accompagnement à la santé
7. la continuité et la fluidité des parcours
8. la politique des ressources humaines
9. la démarche qualité et gestion des risques

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation



Les différentes méthodes sont utilisées par les intervenants de l'organisme lors de la visite d'évaluation et, s'ils le souhaitent, par les ESSMS dans le cadre de leurs auto-évaluations.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS



### Chapitre 1 : La personne

Thématiques	Objectifs	Critères
Bienveillance et éthique	1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.
Droits de la personne accompagnée	1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	1.2.1 - La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. 1.2.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 1.2.3 - La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 1.2.4 - La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 1.2.5 - La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 1.2.6 - Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

Fiche de lecture

### En pratique

Intitulé de la thématique concernée

Intitulé de l'objectif dans lequel s'inscrit le critère

Intitulé du critère

Cet encadré récapitule les différents éléments qui permettront d'évaluer le critère

Éléments à investiguer au cours des entretiens

Documents et observations permettant d'éclairer les investigations menées. Proposition d'exemples, sans caractère exhaustif

Thématique : DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.2.3 – Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

**Caractéristiques** : Standard / Impératif

**Champ d'application** : Tous ESSMS / Accueil / Médico-social / Traitement structurel / Établissement / Réseau

Tous publics / TA / PHA / PNE / PDS / ARI /

#### Éléments d'évaluation

##### Entretien avec les professionnels

- Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.
- Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.
- Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.

##### Consultation documentaire

- Compte-rendu groupes d'échanges / de parole, ateliers, etc.
- Projet de service/établissement

##### Observation

- Toutes observations permettant de confirmer le respect de la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.
- Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le niveau d'exigence du critère ressort en caractères gras

Le champ d'application du critère ressort en caractères gras

#### Références

- HAS - Globales**
- REFF Coocier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2020.
- HAS - Spécifiques**
- Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance. Les principes de bientraitance : dimensions d'une charte, 2012.
  - REFF Qualité de vie en MAS-FAM – (partie 2) vie quotidienne, sociale, culture et loisirs, 2014.
  - REFF Qualité de vie en EHPAD – (partie 2) Le cadre de vie et la vie quotidienne, 2012.
- Références légales et réglementaires**
- Article L311-3 CASP
  - CIRCULAIRE N° DGCS/G28/201147 du 9 juillet 2021
- Autres références**
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Références associées pour éclairer le critère (non exhaustif)



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

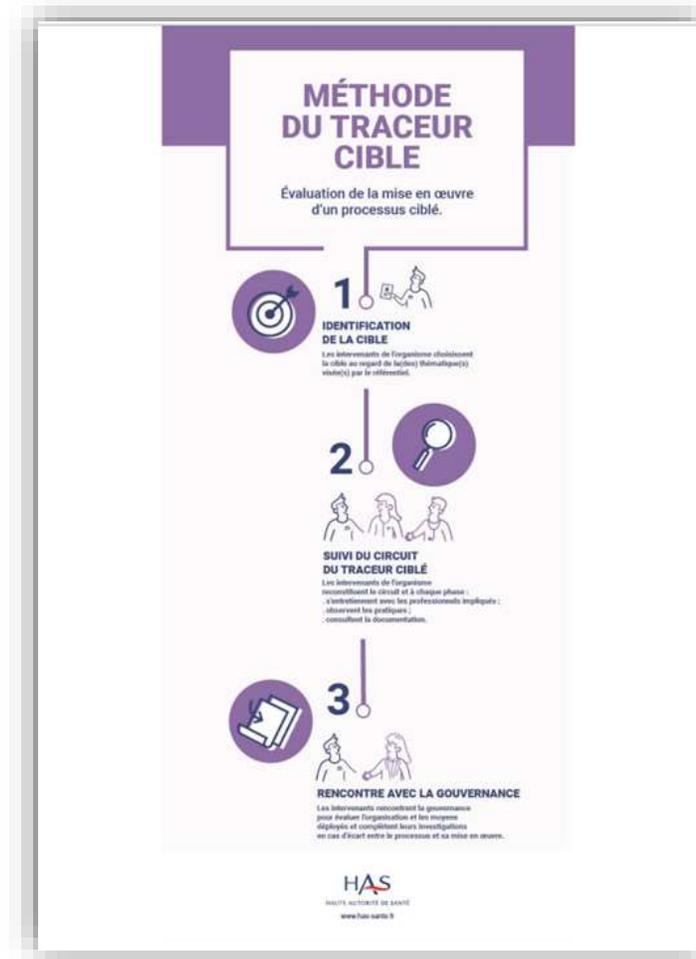
- ✓ Identification de la personne accompagnée
- ✓ Entretien avec la personne accompagnée 30 à 45 minutes
- ✓ Entretien avec les professionnels : 1 h 30 – 2 h



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

- ✓ Identification de la cible
- ✓ Entretien avec les professionnels
- ✓ Entretien avec la gouvernance



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

- ✓ Identification de la cible
- ✓ Consultation documentaire
- ✓ Rencontre avec les gouvernance
- ✓ Rencontre avec les professionnels



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

CVS

Grille spécifique CVS				
		Critères	Élément d'évaluation	Questions évaluatives
<b>Critère</b>	1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
<b>Critère</b>	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
<b>Critère</b>	1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
<b>Critère</b>	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
<b>Critère</b>	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
<b>Critère</b>	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?
<b>Critère</b>	3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ? - L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ? - Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
<b>Critère</b>	3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
<b>Critère</b>	3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
<b>Critère</b>	3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ? - L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

### Chapitre 1 : La personne

Thématiques	Objectifs	Critères
<b>Bienveillance et éthique</b>	1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

### Chapitre 2 : Les professionnels

Chapitre 2 : Les professionnels		
Thématiques	Objectifs	Critères
Bienveillance et éthique	2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	<p>2.1.1 - Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p>2.1.2 - Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p>2.1.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p>2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p>

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## En France : l'évaluation HAS des ESSMS

### Chapitre 3 : L'ESSMS

#### Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématiques	Objectifs	Critères
Bientraitance et éthique	3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.
		3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.
		3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole, ...)

Thématiques	Objectifs	Critères
Démarche qualité et gestion des risques	3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3.10.1 - L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
		3.10.2 - L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.
	3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
		3.11.2 - L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
		3.11.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

nés à la bientraitance.

# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Signalement de la maltraitance

**Etape 1 :** Alerter le directeur de l'établissement ou son représentant (astreinte)

**Etape 2 :** Signaler l'évènement en interne

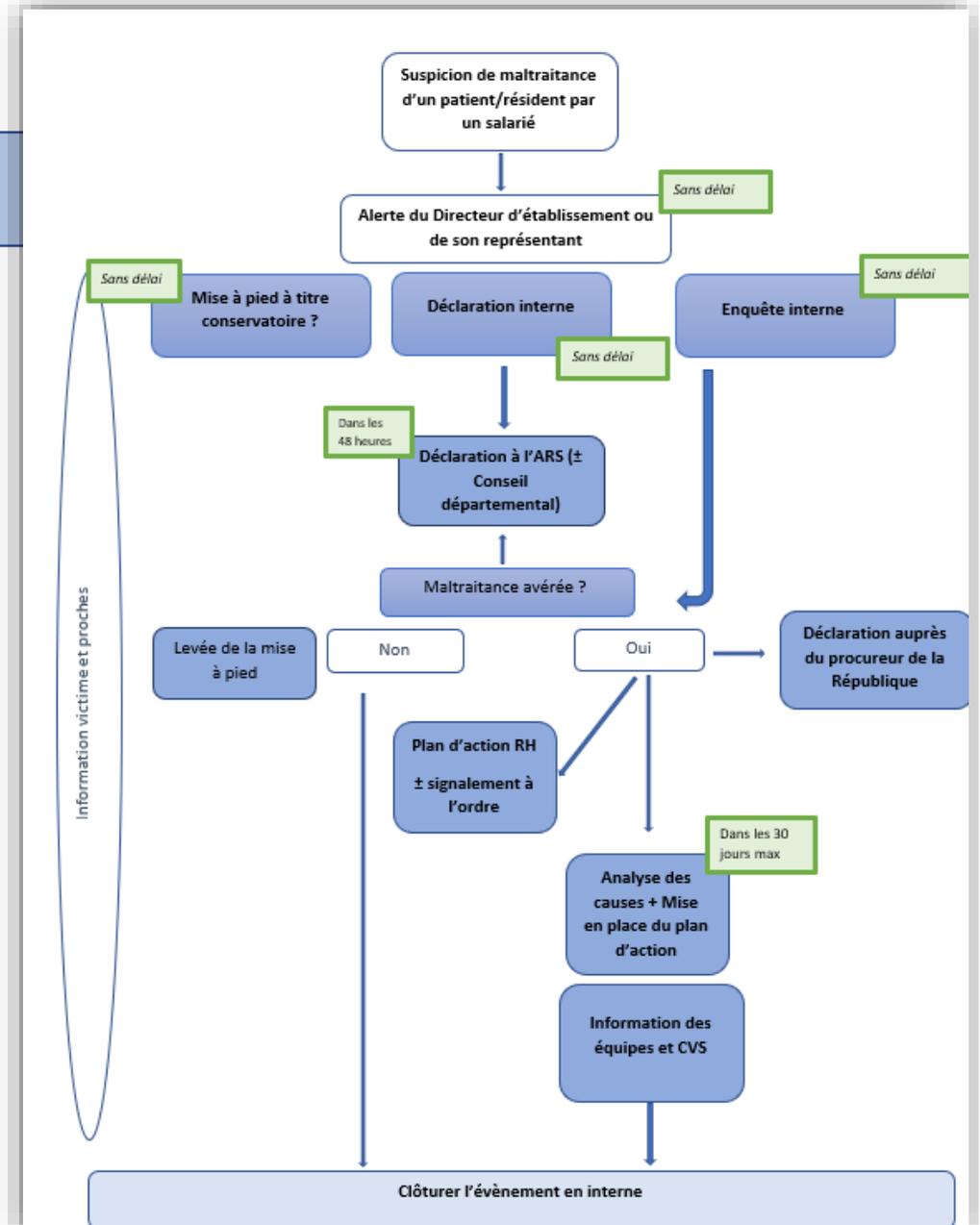
**Etape 3 :** Informer la personne de confiance et accompagner la victime et ses proches

**Etape 4 :** Mener une enquête interne

**Etape 5 :** Signaler l'évènement en externe

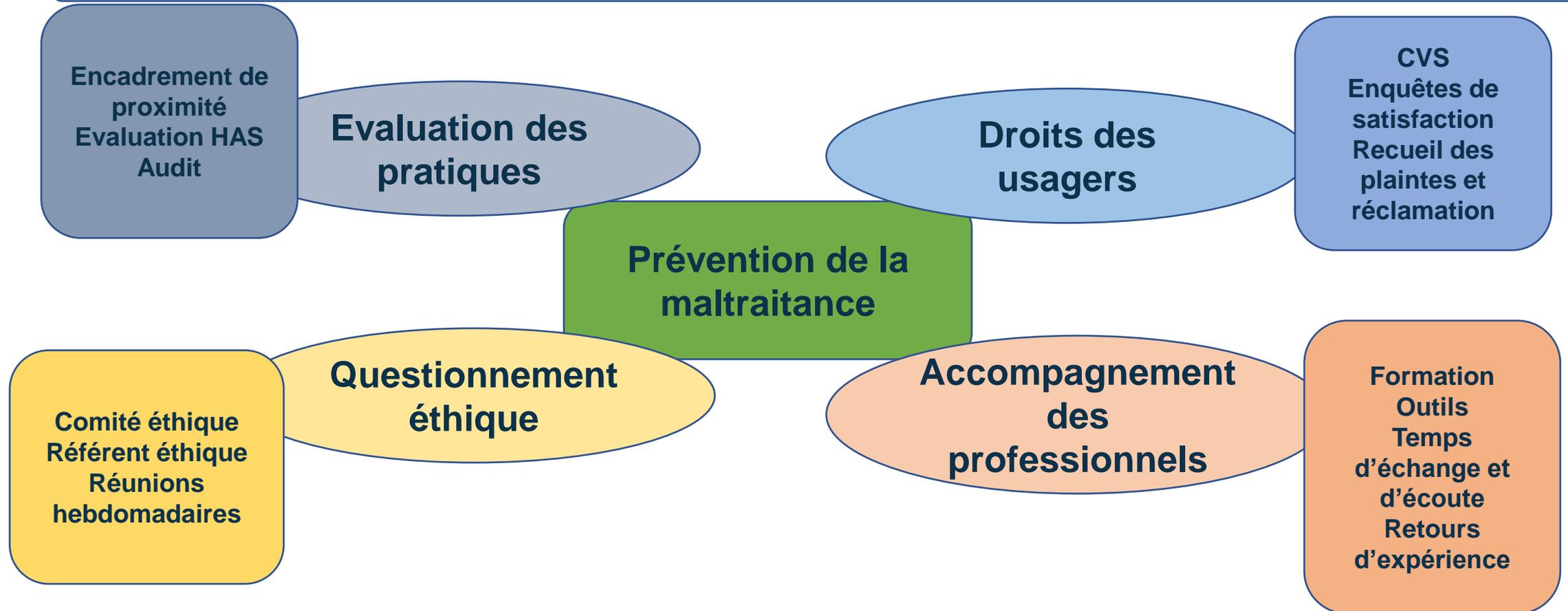
**Etape 6 :** Analyser l'évènement et le clôturer

**Etape 7 :** informer les instances et les équipes



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Les organisations pour la prévention de la maltraitance



# La prévention de la maltraitance dans les ESSMS

## Conclusion

La prévention de la maltraitance est au cœur des pratiques soignantes depuis toujours et désormais placée au cœur des réflexions et orientations stratégiques gouvernementales dans une dynamique associée à la promotion de la bientraitance et l'éthique.

Structurons nos dynamiques internes pour mettre en avant nos compétences et actions quotidiennes.