



Fiche 19

La bientraitance

Aujourd'hui, de nombreux établissements se mobilisent pour promouvoir la notion de « bientraitance ». Face à une certaine banalisation de la violence, il apparaît nécessaire de rappeler au personnel hospitalier, mais aussi aux patients, la nécessité d'un **respect réciproque**.

La question de la violence en milieu hospitalier est l'objet de multiples attentions de la part des professionnels de santé qui accompagnent au quotidien des personnes vulnérables. La conception large de la violence s'appuie sur la diversité des formes d'atteintes à l'intégrité du patient en milieu hospitalier : violences morales, par excès et négligences, physiques, matérielles, non-respect du consentement. Le phénomène de maltraitance « ordinaire », moins visible que les actes de violence intentionnelle, individuelle et délictuelle, est tout aussi inacceptable. Il s'agit de cette situation de maltraitance si particulière qui, devenant insidieuse et systématique, se banalise au sein des établissements de soins et qu'il est difficile de dénoncer.

Que faire si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance ?

Ce sont souvent les proches qui alertent les autorités mais aussi les personnes vulnérables elles-mêmes et les professionnels. Les personnes tenues au secret professionnel ne sont pas soumises à l'obligation de signalement, comme les médecins, mais elles peuvent néanmoins être poursuivies pénalement pour non-assistance à personne en état de péril.

La levée du secret professionnel est autorisée pour informer les autorités compétentes des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. Lorsqu'un médecin discerne qu'une personne est victime de sévices ou de privations, il doit mettre en œuvre les moyens les plus adéquats pour la protéger. Le signalement aux autorités judiciaires, médicales ou administratives est préconisé, sauf circonstances particulières qu'il apprécie en conscience.

Si vous ou un proche êtes victime d'un acte de maltraitance, il faut vous adresser à une personne « ressource » dans l'établissement ; cela peut être le cadre de soins, une infirmière... pour lui faire part des faits. Cela pourra en effet se régler à l'aide d'un réajustement, d'explications, d'informations qui pourraient vous être apportées.

Cependant, si la situation n'évolue pas, vous pouvez écrire à la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) afin de porter les faits de maltraitance et/ou de négligence à sa connaissance.

Si l'étape précédente ne vous a pas apporté satisfaction, et notamment pour des faits graves, vous pouvez alerter par courrier l'agence régionale de santé de votre région et/ou le pôle santé du Défenseur des droits.

Qui alerter ?

- Les professionnels de santé doivent référer à l'autorité judiciaire les sévices constatés dans l'exercice de leur profession.
- Les autorités judiciaires à saisir sont le procureur de la République ou son substitut.
- Les autorités administratives s'entendent du préfet du département, du directeur de l'agence régionale de santé ou du médecin inspecteur de la santé, des travailleurs sociaux qui en informent sans délai le président du conseil général ou toute personne désignée par lui.
- Le médecin n'est tenu qu'au signalement des faits constatés. Il n'est pas tenu de dénoncer l'auteur des faits concernés.



Toute personne peut signaler une situation de risque ou une situation de maltraitance avérée. Il faut toujours s'adresser aux acteurs de terrains présents puis, en cas d'insatisfaction faire remonter aux autorités compétentes.

Fiches

Fiche 23 - La médiation en établissement de santé

Fiche 24 - Les plaintes devant les ordres professionnels

Fiche 25 - Les voies de recours en cas de dommages liés aux soins

Fiche 26 - La représentation des usagers du système de santé

Sites Internet

Promouvoir la bientraitance en HAD

Développer la bientraitance en SSR

Repères pour la mise en œuvre de la bientraitance

Le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament

Le site du Défenseur des droits

L'espace droits des usagers de la santé