



**PREVIOS**

Réseau prévention violence  
et orientation santé

## BIBLIOGRAPHIE

### « BIENTRAITANCE - MALTRAITANCE »

Source : Réseau PREVIOS, [preventionviolence@yahoo.fr](mailto:preventionviolence@yahoo.fr) (actualisation juillet 2012)

#### Articles

- Pour une bientraitance : faut-il repenser le soin ? Fondation Nationale de Gérontologie. *Gérontologie et Société*. n°133. 2010. 196p.
- *Gestions hospitalières*, n° 491, décembre 2009 PP. 593-597 DELIOT C, CARIA A, BOITEUX C. Enjeux de la diffusion des notions de bientraitance et de maltraitance. Les réflexions et les propos de soignants lors de sessions d'ateliers Ethique et Soins.
- De la complexité d'une prise en charge humaniste dans les structures de soins. Soigner, est-ce donner des soins ou prendre soin ? BAUCHELET C. *Revue de l'infirmière*, n° 153, septembre 2009, PP. 39-41
- Droits et devoirs face à la maltraitance. Des définitions, l'obligation de signalement, la responsabilité du maltraitant et comment prévenir la maltraitance JEANNIN J.L. *Revue de l'infirmière*, n° 153, septembre 2009, PP. 31-33
- La bien-traitance en pratique, *Cahiers de la puériculture* 2009 (juin-juillet), n°228:9-28
- Culture et outils d'une nouvelle vigilance : la bientraitance DENY M. et al. *Revue Hospitalière de France* Mars-avril 2009, n°527:60-64
- La « bientraitance », exploration du concept et essai d'utilisation en santé publique. Une expérience à Fribourg (Suisse) GRAZ et al. *Santé Publique*. n°1. 2009. 89-100
- Bientraitance en établissement DENY et al. *Revue Hospitalière de France*. n°527. 2009/03-04. 60-67
- Le travail en équipe mobile gériatrique. Ou comment valoriser le travail transversal à l'hôpital. KOPEL S., VOISIN V., GRAND A. *Gestions Hospitalières*. n°481. 2008/12. 726-730.
- Action pour la bientraitance dans les EHPAD : l'organiser, la maîtriser. BRAMI. *Revue Hospitalière de France*. n°525. 2008/12. 69-73.
- Cartographie des risques : combiner approches a posteriori et a priori. MATUSSIÈRE et al. *Risques et Qualités en milieu de soins*. vol 5. n°4. 2008/12.187-198
- Prévenir les maladies et promouvoir la santé. CASSOU, et al. *Fondation Nationale de Gérontologie*. n°125. 2008/06. 235p.
- Maltraitance et bientraitance : du déni éthique au réductionnisme scientifique, MERCIER M. *Revue internationale de l'éducation familiale* 2004, vol. 8, no1 :87-99

#### Dossiers

- La maltraitance "ordinaire" dans les établissements de santé, HAS ([voir](#))
- La maltraitance "ordinaire" dans les établissements de santé, Interviews, HAS ([voir](#))
- Le traitement de la maltraitance dans les institutions : références, protocoles et procédures dossier n°134 - juin 2004 & Droit des usagers des institutions sociales et médico-sociales : quels effets sur les pratiques des professionnels ? dossier n°129 - octobre 2002 (Dossiers CREA I Rhône Alpes : [www.creai-ra.com/](http://www.creai-ra.com/))
- La maltraitance, Source : *Gérontologie et société* [publication de la Fondation Nationale de Gérontologie], n°92, mars 2000

## Ecoute et prise en charge personnes âgées / personnes Handicapées

Numéro national « 3977 »



**Antennes ALMA France**

Numéros des antennes : [voir](#)

**Relai du 3977, ARIEGE (9)**

Unité d'accueil des victimes  
Centre Hospitalier Intercommunal du  
Val d'Ariège  
10 rue Saint Vincent  
09100 Pamiers  
Tél. 05.61.60.90.15  
Fax. 05.61.05.90.16  
Courriel : [uav@chi-val-ariege.fr](mailto:uav@chi-val-ariege.fr),  
Horaires de consultation :  
lundi et vendredi de 9h à 12h  
(vus sur RDV)

**ALMA HAUTE GARONNE (31)**

BP 40046  
31170 Tournefeuille  
Tél : 05 61 21 41 69  
Courriel : [alma.31@wanadoo.fr](mailto:alma.31@wanadoo.fr)  
Permanence : Mercredi 9h-12h

**ALMA LOT (46)**

(voir ALMA 81)

**ALMA HAUTES PYRENEES (65)**

(Hautes-Pyrénées) BP 1336  
65013 Tarbes cedex 9  
Tél : 05 62 56 11 00  
Fax : 05 62 56 11 00  
Courriel : [alma65@nerim.net](mailto:alma65@nerim.net)  
Lundi 14h30 - 16h30  
Jeudi 9h30 - 11h30

**ALMA TARN (81)**

BP 30020  
81006 Albi cedex  
Tél : 05 63 43 69 92  
Fax :  
Courriel : [alma.81@wanadoo.fr](mailto:alma.81@wanadoo.fr)  
Mardi 14h - 17h  
Jeudi 9h - 12h

### Etude

- Bientraitance. Déploiement des pratiques professionnelles en établissements pour personnes âgées dépendantes Bien traitance, Analyse nationale 2010 ANEMS, 48 pages ([voir](#))
- Étude de Claire COMPAGNON et Véronique GHADI " la maltraitance "ordinaire" dans les établissements de santé" ([voir](#))
- Aide familiale et personne en perte d'autonomie. Enquête de l'Union Départementale des Associations Familiales de la Creuse. 2007 / Note de synthèse : [voir](#)

### Evaluation

- Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, Auteur : Didier CHARLANNE, Directeur de l'ANESM (juillet 2009, site ANESM)
- Questionnaire d'autoévaluation, Analyse nationale de l'état du déploiement des pratiques professionnelles concourant à la Bientraitance des résidents en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et perception de leurs effets par les conseils de vie sociale, ANESM ([voir](#))
- Rapport d'analyse des questionnaires d'autoévaluation des pratiques de bientraitance en EHPAD, ANESM, Mars 2010

## Guides

- BLAEVOET J.-P., PHILIPPE CROGNIER P., Prévenir la maltraitance en institution Guide des bonnes pratiques Editions DUNOD, 256 pages - 2009
- Gestion des risques de maltraitance en établissements, Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, décembre 2008 ([voir](#))
- Bientraitance / Maltraitance à usage des établissements et institutions Fédération hospitalière de France Guide pratique, FHF, mai 2007 74 P. ([voir](#))
- Guide sur la prévention de la maltraitance des enfants : intervenir et produire des données, OMS, 2006 ([voir](#))
- Guide de signalement de la maltraitance des personnes âgées, Conseil Général 'Oise ([voir](#))
- Guide à l'usage des professionnels travaillant auprès des personnes âgées ou handicapées vivant à domicile. Information sur la prévention de la maltraitance des personnes vulnérable, Mars 2011 ([voir](#))

## Ministère de la Santé

- Opérations « Bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement » Site Secrétariat d'Etat à la Solidarité - Jeudi 16 octobre 2008 ([voir](#))
- Plan de développement de la bientraitance et du renforcement de la lutte contre la maltraitance Ministère du travail, des relations sociales, et des solidarités. 2007 ([voir](#))
- Recensement projets Bientraitance (<http://www.sante.gouv.fr/> puis recherche par mots clés « bientraitance »/ « maltraitance »)

## Mémoires / Thèses de Médecine

### Personnes âgées :

- Dépistage aux urgences de la maltraitance des personnes âgées : Elaboration d'un outil. Validation de l'outil. Mise en place d'un protocole de prise en charge GUILLON A., 2008
- Maltraitance des personnes âgées à domicile : place du médecin traitant LAGUIONIE B., 2007
- Maltraitance des personnes âgées ; les négligences à domicile : étude effectuée à partir d'un questionnaire élaboré dans le cadre du réseau AGEPE MARPEAU C., 2006
- La maltraitance à personne âgée : comment la reconnaître-comment agir en tant que médecin généraliste BARRAULT C., 2006
- La maltraitance de la personne âgée KASSA A., 2006
- Maltraitance des personnes âgées à domicile HERVE F., 2005
- Maltraitance des personnes âgées et rôle du médecin généraliste ROUVET V., 2003
- Le médecin généraliste face à la maltraitance du sujet âgé DOSSER F., 2003
- Maltraitance des personnes âgées en institution : analyse des plaintes reçues par le Conseil général du Nord et des dysfonctionnements retrouvés RODRIGUEZ P., 2001
- Maltraitance des personnes âgées : observatoires Lillois CARTIERE MULLIER A., 2001
- Constat de maltraitance en hospitalisation : quelle prise en charge et quel suivi pour une population âgée ? WIEL FOURNIER V., 2001
- Approche de la maltraitance aux personnes âgées en institutions ALLOMBERT B.-J., 2000
- Maltraitance du sujet âgé en établissement gériatrique PELE N., 2000
- La maltraitance envers les personnes âgées : analyse et perspectives PARSSEGNY F. 1998
- Approche de la maltraitance des personnes âgées atteintes de maladie d'Alzheimer en milieu familial : a propos de deux observations détectées au centre de la mémoire de bailleul et revue de la littérature ARISTIDE B., 1996

## Mémoires / Thèses de Médecine (suite)

### Connaissances :

- Eléments rapportés sur les connaissances et la conduite du praticien face aux phénomènes de maltraitance en médecine générale : connaissances juridiques du médecin évaluées sur questionnaire adressé à cent praticiens en Idf HANAFI A., 2004

### Maladies chroniques :

- Le rapport entre les femmes séropositives et la maltraitance sexuelle pendant l'enfance ARKHURST C., 2006

### Grossesse :

- Dépister et prévenir les risques de maltraitance au cours de la grossesse et du séjour à la maternité, CHATELAIN S., 1999

### Handicap :

- Maltraitance des personnes handicapées : résultats des trente-deux premiers mois de fonctionnement de Alma Handicap 54, à partir de 106 dossiers TOPIE T., 2005

## Observatoire national de la violence hospitalière (ONVH)

### (ex- Observatoire national des violences en milieu de santé)

- Présentation de l'ONVH et du dispositif de déclaration ([voir](#))
- Échelle de gravité des événements de violence en milieu hospitalier ([voir](#))
- Rapports ([voir](#))
- Outils ([voir](#))

## Organisation du travail et maltraitance

### L'affaire MALEVRE et la violence contre les malades (Extrait Rapport DEJOURS)

« Dans le cas de Malèvre, le dossier d'assises est accablant pour l'organisation du travail, mais il en a été très peu tenu compte (voir le compte rendu de Maître Michel Zaoui, en annexe). Cette femme, accusée d'avoir assassiné de nombreux malades, était sortie major de sa promotion d'infirmières. Particulièrement méticuleuse dans son métier, elle avait cherché à plusieurs reprises de l'aide auprès des collègues et avait même explicitement demandé à participer à un espace de délibération. Or ses collègues se refusaient à participer à ces groupes de travail. Lorsqu'ultérieurement elle a cherché de l'aide auprès d'un psychologue, cela a été prétexte à un processus d'isolation par les autres. Pour qui connaît le fonctionnement des équipes hospitalières, il est parfaitement clair que lorsqu'elle a euthanasié des malades, la plupart des collègues devaient le savoir ou auraient dû s'en douter. Mais personne n'a rien dit, personne n'est intervenu. Pas de discussion collective. Lorsqu'elle s'affole après un incident (un produit est passé trop vite dans la perfusion), c'est la surveillante qui bricole une tricherie pour en effacer les traces (remplissage après coup avec du sérum glucosé) ! L'activité déontique est manifestement en panne dans cette unité. A la place, on trouve des stratégies défensives qui n'ont pas été étudiées en tant que telles, mais auxquelles manifestement participent tous les autres, y compris l'encadrement et le médecin. On voit on ne peut plus clairement dans ce cas comment la pathologie de la communication, au sens Habermassien du terme, joue un rôle déterminant dans la tolérance à la violence, voire à la complicité passive à des mauvais traitements allant jusqu'au meurtre. Dans d'autres enquêtes pratiquées auprès des infirmières en maison de long séjour (Molinier P. - 1996) et du personnel d'une maison de retraite (Torrente J., Dejours C. - 1995) on voit que se constituent parfois les conditions catalysant la violence collective et concertée contre les malades. Dans le premier cas il s'agit d'une stratégie collective de défense décrite sous le nom de "kaporalisme" consistant à dispenser des soins brutaux envers les malades mais efficaces au regard des critères d'hygiène ; dans le second cas, on voit que contre le groupe des soignants plaçant pour l'animation culturelle quitte à faire des compromis sur l'hygiène, un autre groupe joue l'hygiénisme assorti de méthodes violentes contre les malades. Il est essentiel de remonter jusqu'aux méthodes d'organisation du travail et de direction, aux

*choix et orientations en matière de techniques de soin, pour saisir comment, en situation ordinaire, c'est toujours le collectif, la coopération et l'espace de délibération qui permettent de conjurer les dérives vers la violence contre les patients, qui sans ces conditions est strictement inévitable. Lorsque l'affaire devient publique, on accuse et l'on condamne une personne particulière et la tendance spontanée consiste à incriminer la personnalité perverse ou pathologique de cette seule personne particulière. Ceci ne constitue rien de moins qu'une erreur d'analyse dont les conséquences pratiques sont désastreuses. Condamner Malèvre ne résout nullement les problèmes d'organisation du travail et de direction des unités de soin où les actes de violence ont été perpétrés. La commission thématique souhaite insister sur ce point : la conjuration de la violence contre les personnes âgées, les malades et les handicapés dans les institutions soignantes ne peut pas être obtenue par la menace et les sanctions. Ces dernières, en effet, ne font qu'accroître la tendance au silence, au secret et à la solitude de chacun. La visibilité des pratiques réelles repose sur l'espace de délibération et sur l'activité déontique. On se reportera aussi au texte de Jean-Claude Valette figurant en annexe qui examine le problème posé par le harcèlement moral. Il aboutit aux mêmes conclusions que ce qui se dégage des analyses de la violence dans les institutions de soin. La prévention rationnelle de la violence se joue d'abord au niveau de l'organisation du travail et non au niveau de la gestion ni du droit» (Pour en lire plus dans le même rapport : « Retour sur l'affaire Malèvre, Michel ZAOUÏ, Avocat, p. 89-90, [http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence\\_sante/sommaire.htm](http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence_sante/sommaire.htm)).*

### Outils d'information

- Plaquette, Foyer Pont de Pierre - 91 ([voir](#))
- Plaquette, ALMA Dordogne ([voir](#))
- Plaquette, Enfance en danger ([voir](#))
- Diaporama, Réseau Gériatrie EPSILON ([voir](#))

### Ouvrages

- Silence on frappe ... de la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées / ouvrage collectif sous la direction d'Yves GINESTE - Editions ANIMAGINE, 2004, 328 pages
- Maltraitements institutionnels : accueillir et soigner les enfants sans les maltraiter / ouvrage collectif sous la direction de Marceline GABEL, Frédéric JESU, Michel MANCIAUX, Paris : éditions Fleurus, 1998, 305 pages
- Aimer mal, châtier bien : enquêtes sur les violences dans des institutions pour enfants et adolescents / Stanislas TOMKIEWICZ, Pascal VIVET, Paris : éditions du Seuil, 1991, 303 pages

### Rapports

- Promouvoir la bientraitance dans les établissements de santé, Rapport de la mission ministérielle, 2010, 53 pages ([voir](#))
- *Le non-respect d'autrui : droits et devoirs des usagers et des professionnels de santé*, Rapport 2009 du médiateur de la république [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)
- Conseil de la vie sociale ou une autre forme de participation des usagers, Projet d'établissement ou de service ([voir](#))
- Guide "La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre", ANESM, 2008 ([voir](#))

### Recommandations professionnelles spécifiques

- Maltraitance : Dépistage et Conduite à tenir aux urgences
  - o [Version longue](#)
  - o & [Version courte](#)

### Recommandations professionnelles non spécifiques

- Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées : suivi médical des aidants naturels, Haute autorité de santé, HAS ([voir](#))
- Accueils de jour et hébergements temporaires pour les personnes atteintes de maladie d'Alzheimer : attentes, freins, et facteurs de réussite, Rapport du Centre Languedocien d'Etude et de Formation en gérontologie, Mars 2010 ([voir](#))
- Participation des usagers dans les établissements médicosociaux relevant de l'addictologie, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, ANESM ([voir](#))
- Dépistage des troubles visuels et auditifs chez l'enfant. Application des recommandations chez les médecins généralistes de Maine-et-Loire. COLINEAU-MENEAU, et al. Santé Publique. n°3. 2008/05-06. 259-68
- Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux 2007 ([voir](#))
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : En application de l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles Conseil scientifique de l'ANESM mars 2008 ([voir](#))

### Sites Internet

- Maltraitance : instaurer la vigilance, Source : site internet Agevillage
- Prévenir les maltraitances, Source Site internet Réseau Internet Francophone Vieillir en Liberté (<http://www.rifvel.org/>)

### Textes

- Circulaire n° DGCS/2A/2010/254 du 23 juillet 2010 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de la compétence de l'ARS ([voir](#))
- Instruction Ministérielle N°DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance (textes de références : Code pénal, Code de l'action sociale et des familles, Code de la Santé Publique)
- Circulaire DHOS/P1/2005/327 du 11 juillet 2005 instaure une remontée systématique des informations relatives aux faits de violence des établissements vers les Agences Régionales de l'Hospitalisation et de ces dernières vers la direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins ([voir](#))
- Protocole national du 12 août 2005 entre le Ministère de la Santé et le Ministère de l'Intérieur (rapprochement entre l'hôpital et les forces de l'ordre - [voir](#)), modifié le 10 juin 2010 ([voir](#))
- Circulaire DHOS/P1/2000/609 du 15 décembre 2000 relative à la prévention et à l'accompagnement des situations de violence définissait les grands axes d'une politique de prévention des situations de violence ([voir](#))

Extraits du « Manuel de certification des établissements de santé V2010  
Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins, HAS, novembre 2008, 84p. »  
(nouvelle maquette décembre 2008)

Lien : [http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2008-12/20081217\\_manuel\\_v2010\\_nouvelle\\_maquette.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2008-12/20081217_manuel_v2010_nouvelle_maquette.pdf)

## CHAPITRE 2 PRISE EN CHARGE DU PATIENT 39

### Partie 1 Droits et place des patients 40

Référence 10 La bientraitance et les droits 40

#### Critère 10.a Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance 40

##### Critère 10.a Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

###### E1 | Prévoir

Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.

Un état des lieux permettant d'identifier les situations, les risques et les facteurs de maltraitance est réalisé en lien avec la CRU.

La promotion de la bientraitance est intégrée dans les projets de l'établissement (projet médical, projet de soins, projet social, etc.).

###### E2 | Mettre en œuvre

L'expression des patients et de leurs proches est favorisée.

Des actions de sensibilisation des professionnels à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.

Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.

###### E3 | Évaluer et améliorer

Les actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont suivies et évaluées.

#### Page 66 : définitions

**Bientraitance** : la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance (ANESM, 2008).

## **CORRESPONDANCE**

### **RESEAU PRÉVIOS**

Chez Mme LE NIR

6 rue Pétrarque

Tél. 06 38 26 78 22

Fax. 05 31 60 38 10

Courriel : [preventionviolence@yahoo.fr](mailto:preventionviolence@yahoo.fr)

Site : [www.reseauprevios.fr](http://www.reseauprevios.fr)