



BIBLIOGRAPHIE « BIENTRAITANCE – MALTRAITANCE »

Rédacteur : Dr Thomas, A. (juillet 2012)
Actualisation : Mr Claret, P. (juillet 2022)

Historique

- Circulaire n° DHOS/P1/2000/609 du 15 décembre 2000 relative à la prévention et à l'accompagnement des situations de violence, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. ([voir](#))
- Circulaire n° DHOS/P1/2005/327 du 11 juillet 2005 relative 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, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
- Circulaire du 12 août 2005 relative aux réserves communales de sécurité civile et au rapprochement entre les hôpitaux et les forces de l'ordre, Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire. ([voir](#))

Articles

- Bérout, S., Nizzoli, C. & Noûs, C. (2021). Parler du travail en EHPAD pour mettre à distance la maltraitance. Mots. Les langages du politique, n° 126, p. 91-108. ([voir](#))
- Brami, G. (2008). Action pour la bientraitance dans les EHPAD : l'organiser, la maîtriser. Revue Hospitalière de France, n° 525, p. 69-73. ([voir](#))
- Casagrande, A. (2021). Mieux désigner les contraintes inacceptables pour mieux les prévenir : la démarche nationale de consensus sur la maltraitance. Vie sociale, n° 33, p. 183-195. ([voir](#))
- Cassou, B. (2008). Prévenir les maladies et promouvoir la santé. Gérontologie et Société, vol. 31, n° 125, p. 11-22. ([voir](#))
- De Becker, E. (2022). La maltraitance grand-parentale : observations cliniques et considérations théoriques. Psychothérapies, 42, p. 103-111. ([voir](#))
- Delaville, E. & Pennequin, V. (2019). Effets de la maltraitance sur la régulation émotionnelle des enfants et des adolescents confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance. Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique, 177(7), p. 641-647. ([voir](#))
- Deliot, C., Caria, A. & Boiteux, C. (2009). Enjeux de la diffusion des notions de bientraitance et de maltraitance. Les réflexions et les propos de soignants lors de sessions d'ateliers. Gestions hospitalières, n° 491, p. 593-597
- Deny, M. & al. (2009). Culture et outils d'une nouvelle vigilance : la bientraitance. Revue Hospitalière de France, n° 527, p. 60-64
- Di Patrizio, G. (2022). Bientraitance « I » Maltraitance : interroger la limite. Ethique et Santé, n° 19, p. 119-126. ([voir](#))
- Graz, B. & al. (2009). La « bientraitance », exploration du concept et essai d'utilisation en santé publique. Une expérience à Fribourg (Suisse). Santé Publique, n° 1(21), p. 89-99. ([voir](#))
- Hervieux, E. (2012). Promouvoir la bientraitance, agir contre la maltraitance : positions et rôles des bénévoles. Risques & Qualité, volume 4, 4, p. 81-85 ([voir](#))
- Jeannin, J.-L. (2009). Droits et devoirs face à la maltraitance. Des définitions, l'obligation de signalement, la responsabilité du maltraitant et comment prévenir la maltraitance. Revue de l'infirmière, n° 153, p. 31-33
- Lapuyade, S. (2021). De la fessée à la maltraitance. Cahiers de l'enfance et de l'adolescence, n° 5, p. 43-56. ([voir](#))
- Matussièrre, F. & al. (2008). Cartographie des risques : combiner approches a posteriori et a priori. Risques et Qualités en milieu de soins, vol 5, n° 4, p. 187-198.
- Mercier, M. (2004). Maltraitance et bientraitance : du déni éthique au réductionnisme scientifique. Revue internationale de l'éducation familiale, vol. 8, n° 1, p. 87-99

- Metz, C. & Silhan, D. (2021). L'enfant exposé aux violences conjugales : une maltraitance destructrice et insidieuse. Dialogue, n° 32, p. 115-134. ([voir](#))
- Rengel, A. C. & al. (2022). Représentations d'attachement, comportements extériorisés et prosociaux d'enfants ayant vécu de la maltraitance et issus de la population générale. European Journal of Trauma and Dissociation, 6(3), 100284, 12 p. ([voir](#))
-

Bientraitance

- Bressand, M., Chriqui-Reinecke, M. & Schmitt, M. (2010). Promouvoir la bientraitance dans les établissements de santé, Rapport de la mission ministérielle, 53 p. ([voir](#))
- Circulaire n° DGCS/2A/2010/254 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence de l'ARS, Ministère des Affaires sociales et de la santé. ([voir](#))
- Delbes, C., Dreyer, P. & Thomas, P. (2010). Pour une bientraitance : faut-il repenser le soin ? Gérontologie et Société, n° 133, 196 p.
- Delion, P. (2021). Bientraitance et institution. Cahiers de l'enfance et de l'adolescence, n° 5, p. 29-33. ([voir](#))
- Detry, L. (2021). Bientraitance et première enfance. Cahiers de l'enfance et de l'adolescence, n° 5, p. 87-99. ([voir](#))
- Evrard, F. (2009). La bientraitance en pratique. Cahiers de la puériculture, n° 228, p. 9-28
- Guérin-Cauet, S. (2021). Bientraitance en maternité, les attentes des usagers. Dossier, Sages-Femmes, 20(6), p. 14-16. ([voir](#))
- Menrath, F. (2019). Violences en institution, bientraitance en situation. Ed : Presses Universitaires Grenoble, 248 p.
- Monfort, E., Besse, P., Bellet, A. & Fontaine, A.-C. (2018). Perceptions de la qualité de vie et de la bientraitance par des personnes âgées résidant en institution gériatrique et par leurs proches. Pratiques Psychologiques, 24(4), p. 389-402. ([voir](#))
- Rudigoz, R. C., Milliez, J. & Ville, Y. (2018). De la bientraitance en obstétrique. La réalité du fonctionnement des maternités. Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine, 202(7), p. 1323-1340. ([voir](#))

Etude

- Compagnon, C. & Ghadi, V. (2009). La maltraitance « ordinaire » dans les établissements de santé. Etude sur la base de témoignages. 97 p. ([voir](#))
- Maltraitance/Bientraitance dans les établissements de santé, HAS, 2010, 4 p. ([voir](#))
- Pomar Chiquette, S. & Beaulieu, M. (2019). Bientraitance des aînés : une nouvelle approche d'intérêt pour les travailleurs sociaux. Intervention, n° 150, p. 101-111. ([voir](#))
- Rondepierre, L. (2018). Approche médico-légale de l'hématome sous-dural de la maltraitance aux personnes âgées : étude prospective. La Revue de Médecine Légale, 9(4), p. 156-161. ([voir](#))

Ecoute et prise en charge personnes âgées / personnes Handicapées

Numéro national « 3977 »



Antennes ALMA France

Numéros des antennes :

<https://3977.fr>

Relais 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,
Horaires de consultation :
lundi et vendredi de 9h à 12h

ALMA HAUTE GARONNE (31)

BP 40046
31170 Tournefeuille
Tél : 05 61 21 41 69
Courriel : 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
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
Mardi 14h - 17h
Jeudi 9h - 12h

Evaluation

- Rapport d'analyse des questionnaires d'autoévaluation des pratiques de bientraitance en EHPAD, ANESM, mars 2010. ([voir](#))
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. 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, ANESM, 2009, 16 p. ([voir](#))
- Questionnaire d'autoévaluation des pratiques de bientraitance en EHPAD en 2009. 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, février 2010, 36 p. ([voir](#))

Généralités

- Broudic, J.-Y. (2011). Bientraitance et prévention de la maltraitance : de la difficulté à définir l'indésirable. CREAL de Bretagne, 7 p. ([voir](#))
- Ethier, S. & al. (2020). Favoriser la bientraitance pour que proche aidance ne rime plus avec maltraitance, 14 p. ([voir](#))
- Opérations « Bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement ». Dossier de presse, Secrétariat d'Etat à la Solidarité, 16 octobre 2008, 13 p. ([voir](#))

Guides

- Bientraitance de l'enfant : une démarche partagée. Support pédagogique, CNFPT Languedoc Roussillon, 2013, 12 p. ([voir](#))
- Blaevoet, J.-P. & Crognier, P. (2009). Prévenir la maltraitance en institution. Guide des bonnes pratiques. Ed : Dunod, 256 p.
- De la maltraitance... à la bientraitance. Guide des bonnes pratiques à l'usage des professionnels. UGECAM, Centre La Chenaie, juin 2011, 16 p. ([voir](#))

- Gestion des risques de maltraitance en établissements. Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, décembre 2008, 25 p. ([voir](#))
- Guide de signalement de maltraitance de la personne âgée. Conseil général de l'Oise, 12 p. ([voir](#))
- Guide destiné aux médecins libéraux face à l'enfant en danger ou en risque de danger. URPS Médecins Libéraux PACA, 2017, 19 p. ([voir](#))
- Guide sur la prévention de la maltraitance des enfants : intervenir et produire des données. OMS, 2006, 112 p. ([voir](#))
- Guide sur la traite des femmes. Association Mujer Frontera, 2013, 30 p. ([voir](#))
- Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance. Guide à l'usage des professionnels travaillant auprès des personnes âgées ou handicapées vivant à domicile. Association gérontologique des Yvelines, août 2016, 38 p. ([voir](#))

Mémoires / Thèses de Médecine sur le thème

Connaissances :

- Hanafi, A. & al. (2004). 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).

Enfants :

- Arth, V. (2015). La bientraitance et ses multiples facettes. Pour un management de la bientraitance ou un management par la bientraitance. 70 p. ([voir](#))
- Belot, E. (2019). Proposition d'un outil de dépistage de la maltraitance infantile hors atteinte sexuelle en médecine générale. 46 p. ([voir](#))
- Boulanger, T. (2004). Maltraitance sexuelle subie dans l'enfance et personnalité masochiste à l'âge adulte. [Mémoire de psychologie clinique]
- El Hanaoui-Atif, H. (2012). Le signalement des maltraitances à enfants par les médecins généralistes. 112 p. ([voir](#))

Grossesse :

- Bouzinac, C. (2019). Etat des lieux du vécu des femmes : vers la bientraitance dans le secteur de la naissance. Violences obstétricales : mythe ou réalité ? : étude monocentrique descriptive qualitative et quantitative auprès de 64 patientes dans un CHU de niveau III en PACA. 129 p. ([voir](#))
- Marcilly, A. & Mauri, M. (2018). Maltraitance médicale dans la pratique gynécologique et obstétricale ambulatoire et conséquences pour le suivi : point de vue des patientes. 64 p. ([voir](#))

Handicap :

- Marsollier, J. (2016). Répondre aux besoins des personnes en situation de handicap vieillissantes en EHPAD par la création d'une unité de vie spécialisée. 133 p. ([voir](#))
- Zolesi, M. (2004). Prévenir le risque de maltraitance des personnes lourdement handicapées en foyer de vie. Sur le chemin de la bientraitance... 101 p. ([voir](#))

Maladies chroniques :

- Arkhurst, C. (2006). Le rapport entre les femmes séropositives et la maltraitance sexuelle pendant l'enfance.
- Talbi, S. (2020). Violences vécues par les hommes atteints de la maladie de Parkinson au sein de leur couple. 161 p. ([voir](#))

Personnes âgées :

- Barrault, C. (2006). La maltraitance à personne âgée : comment la reconnaître, comment agir en tant que médecin généraliste. 91 p.
- Evain, D. (2018). Besoin des médecins généralistes dans la prise en charge de la maltraitance des personnes âgées vivant à domicile. 38 p. ([voir](#))
- Grelet, L. (2005). La lutte contre la maltraitance en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : quelle politique du directeur des soins. 74 p. ([voir](#))

- Guillon, A. & al. (2008). 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).
- Romano, H. (2019). Les professionnels de santé confrontés aux situations de maltraitance sur des mineurs et des personnes âgées vulnérables. 482 p. ([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 plaidant 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 ZAOU, Avocat, p. 89-90).

Outils d'information

- Diaporamas, Réseau Gériologie EPSILON ([voir](#))
- Plaquette, ALMA Dordogne ([voir](#))
- Plaquette, Enfance en danger ([voir](#))

Ouvrages

- Angelino, I. (2004). L'enfant, la famille, la maltraitance. Ed : Dunod, 256 p.

- Biichlé, L. & Dinvaux, A. (2020). Mieux vivre en langues : De la maltraitance à la bientraitance linguistiques. Ed : L'Harmattan, 278 p.
- Choque, S. (2021). Le management par la bientraitance. Ed : Lamarre, 220 p.
- Daligand, L. (2015). La violence féminine. Il n'y a pas que les hommes qui sont violents. Ed : Albin Michel, 224 p.
- Gabel, M., Jésus, F. & Manciaux, M. (1998). Maltraitements institutionnelles. Accueillir et soigner les enfants sans les maltraiter. Ed : Fleurus, 306 p.
- Gineste, Y. & al. (2004). Silence, on frappe... de la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées. Ed : Animagine, 328 p.
- Guyer, F., Fadier-Nisse, M. & Sabourin, P. (1991). La violence impensable : Inceste et maltraitance. Ed : Nathan, 263 p.
- Laporte-Daube, S. (2019). Après la maltraitance. Se libérer des blessures de l'enfance. Ed : de l'Homme, 224 p.
- Le Gaux, E. (2019). La maltraitance invisible. Quand la violence conjugale ne se voit pas. 230 p.
- Sajus, N. (2022). De la maltraitance à la résilience. Le désespoir dépassé. Ed : L'harmattan, 174 p.
- Tomkiewicz, S. & Vivet, P. (1991). Aimer mal, châtier bien. Enquêtes sur les violences dans les institutions pour enfants et adolescents. Ed : Seuil, 312 p.
- Vannotti, M., & Gennart, M. (2022). Bien et maltraitance. Ed : Fabert Eds, 220 p.

Personnes âgées

- Berg, N., Moreau, A. & Giet, D. (2005). La maltraitance des personnes âgées, un phénomène de société, Revue Médicale de Bruxelles, 26(S344-9), 6 p. ([voir](#))
- Choucraallah, I. (2020). Repérer et signaler la maltraitance envers les personnes âgées. Soins Aides-soignantes.
- Ladame, V. (2021). La maltraitance intrafamiliale aux personnes âgées. TraHs, n° 10, 29 p. ([voir](#))
- Scodellaro, C. (2006). La lutte contre la maltraitance des personnes âgées : politique de la souffrance et sanitarisation du social. Lien social et Politiques, n° 55, p. 77-88. ([voir](#))
- Scolan, V. & Makhoulouf, F. (2013). Maltraitance envers les personnes âgées. Medileg, 12 p. ([voir](#))

Pratiques professionnelles

- Greco, J. & al. (2004). Le traitement de la maltraitance dans les institutions : références, protocoles et procédures. CREIA Rhône-Alpes, n° 134, 20 p.
- Le déploiement de la bientraitance. Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD, Groupe Bientraitance FORAP-HAS, 2012, 36 p. ([voir](#))
- Les pratiques professionnelles contribuant à la bientraitance des enfants et des adolescents accueillis dans les établissements de la Protection de l'Enfance et de la Protection de la Jeunesse. Synthèse HAS, février 2019, 4 p. ([voir](#))
- Volkmar, C. & al. (2002). Droit des usagers des institutions sociales et médico-sociales. Quels effets sur les pratiques des professionnels ? CREIA Rhône-Alpes, n° 129, 12 p. ([voir](#))

Rapport

- Bressand, M., Chriqui-Reinecke, M. & Schmitt, M. (2011). Rapport de la mission ministérielle : « Promouvoir la bientraitance dans les établissements de santé ». EHESP Conseil, 53 p. ([voir](#))
- Conseil de la vie sociale ou une autre forme de participation des usagers, Projet d'établissement ou de service. ([voir](#))
- Le non-respect d'autrui : droits et devoirs des usagers et des professionnels de santé. Le journal du médiateur de la République, Rapport 2009, n° 53, 6 p. ([voir](#))

Recommandations Professionnelles Spécifiques

- Maltraitance : dépistage, conduite à tenir aux urgences. Société Francophone de Médecine d'Urgence, Conférence de consensus, décembre 2003, 11 p. ([voir](#))

Recommandations Professionnelles Non Spécifiques

- Blanchard, N. & al. (2010). 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, 77 p. ([voir](#))
- Colineau-Méneau, A. & al. (2008). Dépistage des troubles visuels et auditifs chez l'enfant. Application des recommandations chez les médecins généralistes de Maine-et-Loire. Santé Publique, vol. 20, n° 3, p. 259-268. ([voir](#))
- L'accueil et l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie neuro-dégénérative en Unité d'Hébergement Renforcés (UHR). Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, octobre 2016, 76 p. ([voir](#))
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, ANESM, 2008, 51 p. ([voir](#))
- Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée. Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux. Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité, 2007, 67 p. ([voir](#))
- Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées : suivi médical des aidants naturels, Haute autorité de santé (HAS), septembre 2012. ([voir](#))
- Participation des usagers dans les établissements médicosociaux relevant de l'addictologie, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, Synthèse, ANESM, 8 p. ([voir](#))
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social, HAS, novembre 2020, 25 p. ([voir](#))

Textes

- 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, Bureau de la protection des personnes. ([voir](#))
- Opération « Bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement », Dossier de presse, Secrétariat d'Etat à la Solidarité, 16 octobre 2008. ([voir](#))
- Plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance Ministère délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapés et à la Famille, 14 mars 2007. ([voir](#))
- Protection pénale spécifique des personnels de santé exerçant en établissement (public ou privé), en libéral ou dans le cadre d'une mission de service public, Ministère des Solidarités et de la Santé. ([voir](#))

Lien : 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**

<p>E1 Prévoir</p> <p>Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.</p> <p>Un état des lieux permettant d'identifier les situations, les risques et les facteurs de maltraitance est réalisé en lien avec la CRU.</p> <p>La promotion de la bientraitance est intégrée dans les projets de l'établissement (projet médical, projet de soins, projet social, etc.).</p>	<p>E2 Mettre en œuvre</p> <p>L'expression des patients et de leurs proches est favorisée.</p> <p>Des actions de sensibilisation des professionnels à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.</p> <p>Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.</p>	<p>E3 Évaluer et améliorer</p> <p>Les actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont suivies et évaluées.</p>
--	--	---

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'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance (ANESM, 2008).

