

## PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

ANNEXE 5

# Échelle de la maltraitance

Sénior ou personne en situation de handicap,  
cet outil vous aide à évaluer le degré de bienveillance  
ou de maltraitance que vous ressentez au quotidien.

Bienveillance 😊			Vigilance - Négligence 😞					Maltraitance 😡							
Je m'exprime sans peur	Je suis informé, je donne mon avis	Mon entourage prend soin de moi et de ma santé	Mon entourage me tutoie, on me donne un surnom sans mon accord	Mon entourage me parle mal	Mon entourage menace de m'abandonner	Mon entourage n'écoute pas mes demandes	Mon intimité n'est pas respectée	Mon entourage menace de me faire du mal, de me punir	Mon entourage m'empêche de sortir ou de voir qui je veux	J'ai faim, je suis sale, je n'ai pas mes médicaments	Mon entourage me vole	Mon entourage est brutal quand il s'occupe de moi	Mon entourage m'humilie, m'insulte	Mon entourage me force à donner ou recevoir des caresses sans mon accord	Mon entourage me frappe ou m'oblige à avoir des rapports sexuels
Votre entourage prend soin de vous. Tout va bien			Vous êtes victime de négligence. Ces comportements doivent vous alerter. Vous n'êtes pas seule/seul. Appelez le 39 77, numéro gratuit (de 9h à 19h tous les jours).					Vous êtes en danger immédiat. Contactez le numéro d'urgence le 112, et/ou le 114 par sms pour les personnes malentendantes ou ne pouvant pas téléphoner.							

# **CHARTRE DE BIENTRAITANCE**

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. **Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. **Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
9. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. **Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.