



Ce document s'appuie sur le « Guide de l'animateur - Analyse de scénarios et de témoignages » produit en septembre 2021, par les Structures Régionales d'Appui membres de la FORAP et la HAS.

Il en précise certains éléments pour vous aider à animer la séance en équipe autour de la vidéo « **Mais où est donc passée Mme Rose ?** »

Au-delà de ces ressources documentaires, n'hésitez pas à **solliciter l'équipe du CAPPS Bretagne** pour vous accompagner dans l'animation de ce temps d'équipe.

Résumé de la vidéo	A qui s'adresse cette vidéo ?
<p>Cette vidéo d'une durée de 6 minutes relate un cas authentique de maltraitance « ordinaire ». Elle présente la situation de Mme Rose, 85 ans, résidente en EHPAD et transférée à l'hôpital suite à une chute. Son fils souhaite lui rendre visite mais il ne la retrouve pas, ni à l'hôpital ni à l'EHPAD... <i>Mais où est donc passée Mme Rose ?</i></p> <p>Cette vidéo est interprétée par des comédiens professionnels. Elle est inspirée de faits réels à partir du témoignage du fils de Mme Rose.</p>	<p>A tous les professionnels et usagers des secteurs médico-social et sanitaire qui souhaitent travailler et penser leurs pratiques et organisations pour mieux gérer les situations de maltraitance et promouvoir la bientraitance, en engageant la participation des usagers.</p> <p><i>Nous vous invitons aussi à engager cette réflexion AVEC les usagers / les familles / les aidants pour être au plus proche de leurs besoins.</i></p>



Quels sont les objectifs de la séance en équipe ?

Les 3 objectifs de cette séance sont les suivants :

=> **S'interroger sur ce qui s'est passé** au cours de cette situation de maltraitance « ordinaire ».

=> **Se questionner** sur la possibilité qu'une telle situation puisse exister au sein du service.

=> **Choisir collectivement** les outils / moyens / solutions pour éviter qu'une telle situation se produise au sein du service.



Quelles sont les conditions nécessaires au bon déroulement de la séance ?

Un animateur et une équipe disponibles pendant 45 minutes.

Une salle et le matériel nécessaire permettant la projection du film.

Un nombre de participants maximum conseillé de 10 professionnels afin que chacun puisse prendre la parole.



Comment se déroule la séance ?

- **Introduction – 5 minutes**

Présenter les objectifs et le déroulement de ce temps d'échanges.

- **Visionnage de la vidéo – 10 minutes**

Diffuser la vidéo en donnant comme consigne aux participants de prendre note des éléments qui les interpellent et ceux qu'ils souhaitent valoriser.

- **Echanges en équipe – 25 minutes**

Partir des notes de chacun et ouvrir le débat. Le débat n'a pas pour but d'aboutir à un consensus mais plutôt d'ouvrir les visions de chacun sur le moment où l'on peut basculer de la bienveillance à la maltraitance.

- **S'interroger sur ce qui s'est passé au cours de cette situation de maltraitance « ordinaire ».**
Que s'est-il passé ? Quelles défaillances avez-vous identifiées ? Qu'est-ce qui aurait pu permettre d'éviter l'incident ? Quels éléments auraient pu être pensés/vécus différemment ? Quelles postures/actions souhaitez-vous valoriser ? Qu'est-ce qui peut être assimilé à de la maltraitance ?
- **Se questionner sur la possibilité qu'une telle situation puisse exister au sein du service.**
Cette situation (ou une situation similaire) s'est-elle déjà produite ? Si oui, des actions d'amélioration ont-elles été proposées et sont-elles mises en place ? Si non, pourrait-elle survenir et pourquoi ?
- **Choix collectif des solutions pour éviter une telle situation au sein du service**
Dans le cas où cette situation (ou une situation similaire) pourrait se produire, discuter collectivement des actions d'amélioration qui peuvent être mises en place en interne.
Discuter des postures favorables à la participation des usagers : comment faire, chez nous, pour améliorer la participation des usagers ?

- **Conclusion – 5 minutes**

L'animateur conclut en reprenant les temps forts de la séance et peut également rappeler :

- L'importance du repérage de situations à risque de tout type de maltraitance.
- L'importance de partager (signaler) entre professionnels/usagers ces situations.
- L'importance de les analyser collectivement en ayant conscience de la dimension multifactorielle des causes.



Quelques clés pour l'animateur

Postures et idées à faire émerger

- Animer cette séance pour que les idées et les concepts émergent des professionnels.
- Ne pas être dans une posture de recherche de culpabilité.
- Faire émerger que l'allié / garde-fou contre la maltraitance est l'utilisateur.
- Faire passer l'idée que promouvoir la bienveillance et lutter contre la maltraitance, c'est l'affaire de tous : les professionnels, quelles que soient leurs fonctions dans la hiérarchie, l'institution et les usagers.

#Améliorons nos pratiques

#Penser ensemble #Tous concernés

#Faire AVEC les personnes concernées

#BIENVILLANCE

#Prendre soin ensemble

Définition de la maltraitance

Selon l'article. L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles : « 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. »

Selon le manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins (version 2023) :

Les situations de maltraitance sont variées : refus de prendre en compte les besoins et attentes, défauts d'écoute, attentes interminables inexplicables, entraves ou contraintes qui lui semblent absurdes, comportements individuels ou d'équipe inadaptés, non-respect de confidentialité, absence de soulagement de sa douleur, sortie mal préparée...