HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Fiche 3. Prévention des maltraitances (adultes) : aide au repérage des facteurs de risques et des signaux faibles d'alerte

Notice d'utilisation

Cette fiche est à utiliser dans un objectif de prévention des situations de maltraitance des personnes accueillies (à usage interne, en auto-évaluation). Elle permet aussi à l'établissement de se préparer à la certification des établissements de santé (critères 3.2-04, 3.2.06 et autres) et à l'évaluation des ESSMS (objectif 3.11 critères impératifs).

Des mesures préventives sont à mettre en place si des facteurs de risques ou des signaux faibles d'alerte sont détectés.

Les facteurs de risques sont les causes probables de réalisation du risque.

Les signaux faibles d'alerte sont les informations précoces de faible intensité pouvant être annonciatrices d'un risque.

Cette fiche permet de questionner les situations à risques de maltraitance à trois niveaux d'analyse différents au moyen de 3 grilles.

- **Premier niveau d'analyse : grille 1.**
  Objectif : prévenir les risques relatifs à la personne accueillie et à ses proches aidants (utilisation par une équipe de professionnels de proximité en contact direct avec la personne accueillie).
- **Deuxième niveau d'analyse : grille 2.**
  Objectif : prévenir les risques d'origine professionnelle (utilisation par l'encadrement/le manager d'une équipe).
- **Troisième niveau d'analyse : grille 3 (niveau institutionnel).**
  Objectif : prévenir les risques liés au fonctionnement de l'établissement (management, organisation, conditions matérielles et d'accueil etc.). Utilisation par l'équipe de direction.

Ces trois grilles sont discutées en équipe et peuvent être remplies de plusieurs manières.

- **Soit dans des délais proches pour disposer d'une vision d'ensemble des situations à risques.** Cette analyse interne d'ensemble peut avoir lieu annuellement, par exemple à l'occasion des entretiens d'évaluations.
  Cette analyse permettra d'identifier les secteurs en difficultés pour la mise en place d'une vigilance accrue et des mesures préventives et/ou correctives. Elle peut être utile à l'arrivée de nouvelles équipes.
- **Soit à l'occasion d'une situation identifiée à risques auprès d'une personne accueillie** (à l'issue du remplissage de la grille 1). L'analyse du contexte professionnel et organisationnel peut s'avérer nécessaire à travers le remplissage de la grille 2 et 3.
- **Soit en session de sensibilisation ou de formation.**

Points de vigilance

- La présence de facteurs de risques et/ou signaux d'alerte, pour chaque grille, ne veut pas forcément dire qu'il y a maltraitance. Néanmoins, l'accumulation de plusieurs cases cochées dans chaque grille, augmente le risque de maltraitance et nécessite une analyse collégiale en équipe de la situation.
- L'utilisation de ces différentes grilles se fait dans le respect de la dignité, de la vie privée et de l'intimité de la personne et dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

GRILLE 1 – AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE DES PERSONNES ACCUEILLIES

Utilisation : professionnels de proximité au contact des personnes

Cette grille peut être utilisée à l'initiative d'une équipe professionnelle de proximité, en contact direct avec les personnes accueillies, qui se questionne sur les éventuelles situations à risques de maltraitance relatives aux personnes accueillies et à leurs proches aidants.

Les proches aidants en secteurs sanitaire et médico-social sont des ressources précieuses car elles connaissent bien les besoins spécifiques de la personne. Leur expertise est à considérer. Cependant dans certaines situations, ils peuvent contribuer à des situations de maltraitance qui sont à repérer par les professionnels.

Son objectif : sensibiliser les professionnels au repérage du risque de maltraitance et mettre en place un plan de prévention des risques de maltraitance.

Cette analyse permet de mettre en place une vigilance particulière et des mesures de prévention :

- l'analyse des facteurs de risques peut être étudiée dans les premiers jours de l'accueil de la personne accueillie dans le cadre de la construction du projet personnalisé (individualisé) ou à l'occasion de son actualisation ;
- les signaux faibles font en revanche l'objet d'une vigilance continue dans les services et sont questionnés au moindre doute.

Cette analyse peut être reconduite à intervalle régulier ou à l'issue d'une situation complexe remontée en réunions d'équipe.

NB : Il convient d'échanger avec la personne accueillie sur les signes observés et de l'associer dans l'évaluation de la situation.

Parmi la liste ci-dessous, avez-vous constaté des facteurs de risques ou des signaux d'alerte suivants ? Si oui cocher la case.

PERSONNE ACCUEILLIE : FACTEURS DE RISQUES

- ☐ Situation de vulnérabilité unique ou multiple (ex : femme enceinte en situation de handicap, personne âgée avec troubles de la communication et d'expression, personne avec des troubles du neurodéveloppement en situation de précarité, addictions, troubles neurocognitifs majeurs (Alzheimer et apparentés), perte d'autonomie, handicap, etc.)
- ☐ Isolement social ou familial (peu ou pas de visites de l'extérieur ou de sorties)
- ☐ Comportements problèmes, troubles du comportement, troubles psychiatriques non stabilisés
- ☐ Absence ou difficultés de communication et d'expression, barrière de la langue, absence d'outils de communication adaptés
- ☐ Méconnaissance de ses droits et des voies de recours possibles
- ☐ Situation de précarité, absence de statut administratif, culture différente, parcours migratoire fragilisant, traumatismes, psycho traumatismes
- ☐ Genre, orientation sexuelle (ensemble des diversités)
- ☐ Antécédents de violence intrafamiliale

PERSONNE ACCUEILLIE : SIGNAUX D'ALERTE

- ☐ **Changement de comportement** (ex : irritabilité, peur, attitude de repli, mutisme, apathie, rejet, refus de participation aux activités ou de soins et traitements, refus de s'habiller, de s'alimenter, idées noires, sentiment d'abandon, agitations inhabituelles, agressivité, violence, plaintes, détresse... etc.)
- ☐ **Dégradation soudaine de l'état général** (ex : apparition de signes physiques de type amaigrissement, hématomes, marques, lésions inexpliquées, ou négligence de l'hygiène, de l'habillement, troubles du sommeil, etc.)
- ☐ **Spécificités secteur social** (ex : rejet d'aides, pertes de confiance avec le travailleur social, non-respect du contrat/règlement, avertissements, absence aux rendez-vous, dégradation du logement, non-participation aux frais, revenus, etc.)

PROCHES AIDANTS : FACTEURS DE RISQUES

- ☐ **Difficultés de relations entre les proches aidants et l'établissement** (ex : désaccords, tensions avec l'équipe, suspicions/contrôle, défiance, absence de considération, attentes inadéquates, niveau d'exigence incompatible avec le projet d'établissement, etc.)
- ☐ **Difficultés liées à la situation des proche-aidants** (ex : isolement, absence de répit, épuisement, tension familiale, conflits intrafamiliaux plaintes, déni, etc.)
- ☐ **Culpabilité**

PROCHES AIDANTS : SIGNAUX FAIBLES D'ALERTE

- ☐ **Changement dans la communication avec l'équipe ou l'établissement** (ex : plaintes écrites, critiques, défiance, distances prises avec l'établissement, conflits, etc.)
- ☐ **Changement de comportement** (ex : pression sur les professionnels, exigences accrues, surveillance accrue, etc.)
- ☐ **Difficultés des relations entre le proche aidant et la personne accueillie** (constat par l'équipe de propos ou de comportements inappropriés)
- ☐ **Plaintes et réclamations**

Date de réalisation de l'analyse :

Professionnels conduisant l'analyse :

Service/département :

COMMENTAIRES

ACTIONS PRÉVENTIVES IMMÉDIATES À METTRE EN PLACE ET RÉSULTATS ATTENDUS

QUELS PERSONNELS IMPLIQUÉS, POUR QUELLES ACTIONS ?

CALENDRIER

RÉSULTATS OBTENUS