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 2 – AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE LIÉS AUX PROFESSIONNELS

Utilisation : managers/encadrement de proximité

Cette grille peut être utilisée à l'initiative d'un manager/cadre de proximité qui se questionne sur les éventuelles difficultés relatives à l'exercice professionnel de son équipe/unité/service et pouvant engendrer des situations de maltraitance.

L'objectif est d'agir en prévention et d'identifier les risques potentiels pour prévoir des solutions à apporter au personnel.

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

- l'analyse des facteurs de risques peut être étudiée à différents moments dans l'année et abordée en entretien annuel d'évaluation ;
- les signaux faibles font en revanche l'objet d'une vigilance continue de la part du manager/encadrement de proximité. Ils peuvent être analysés en cas de signalements, plaintes.

Cette analyse peut aussi être utilisée si des risques de maltraitance sont identifiés à l'issue du questionnement de la grille 1 afin de mieux comprendre le contexte, les conditions de travail.

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

FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS

- ☐ **Défaut/absence de formation** (à l'arrivée, initiale, continue) adaptée au poste ou aux spécificités des personnes accueillies
- ☐ ***Turn over* important dans l'équipe, recours à de nombreux personnels intérimaires**
- ☐ **Usure professionnelle** (ex : épuisement, stress, problèmes personnels, problèmes de santé, arrêts de travail fréquents, perte de sens, implication faible dans les projets, absence de mobilité, etc.)
- ☐ **Manque de temps, charge de travail trop importante** pour réaliser un accompagnement de qualité, **glissement de tâches**, difficultés à répondre rapidement aux sonnettes d'appels
- ☐ **Isolement** dans la pratique (en retrait), absence de temps collectif d'analyse des pratiques ou de prise de recul
- ☐ **Conditions de travail dégradées et absence de mesures de qualité de vie au travail**
- ☐ **Défaut de connaissance des besoins et attentes spécifiques des personnes** et habitudes de vie induisant une prise en charge non personnalisée (application standardisée de règles), non formalisation ou actualisation du projet personnalisé de soins, de vie, d'accompagnement

SIGNAUX FAIBLES D'ALERTE PROFESSIONNELS

- ☐ **Posture professionnelle inadéquate (cf. fiche 2. Rappel de postures professionnelles bientraitantes à adopter avec la personne accueillie)** (ex : familiarité, infantilisation, communications verbales et non verbales non adaptées, non-respect de l'intimité, considérations négatives sur les personnes accueillies, manque de confidentialité, banalisation ou non prise en compte des demandes, etc.)
- ☐ **Défaut de respect ou de connaissance des recommandations de bonnes pratiques professionnelles** et des procédures internes (ex : mésusage de la contention et de l'isolement en psychiatrie, etc.)
- ☐ **Changements soudains de comportement et d'humeur** (ex : irritabilité, repli, isolement professionnel, désirs de changements, émergences de retards, lassitude, plaintes, absences répétées, transmissions écrites insuffisantes, etc.).
- ☐ **Dialogue dégradé dans l'équipe ou absence de dialogue, conflits interpersonnels** (ex : ambiance tendue, conflits d'équipe perçus, peu d'échanges, confiance altérée, etc.)
- ☐ **Attitude négative ou conflit avec les personnes accueillies ou envers le travail**, non prise en considération des demandes
- ☐ **Peu de partage d'information avec les proches aidants**

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