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 3 – AIDE AU REPÉRAGE DES RISQUES DE MALTRAITANCE LIÉS A L'ÉTABLISSEMENT

Utilisation : direction/gouvernance de l'établissement

Cette grille à usage interne peut être utilisée à l'initiative d'une équipe de direction qui se questionne sur les éventuels risques pouvant engendrer des situations de maltraitance dans l'établissement notamment dans les secteurs en difficultés.

Elle permet à l'établissement de se préparer à la certification des établissements de santé (critère 3.2-04 et autres) et à l'évaluation des ESSMS (objectif 3.11).

Cette analyse peut avoir lieu annuellement a minima afin de mesurer les améliorations d'une année sur l'autre. Elle peut aussi être utilisée en comité de pilotage qualité/gestion des risques, en Codir, à l'occasion de l'arrivée d'une nouvelle équipe de collaborateurs ou d'une mise à jour du DUERP ou de la cartographie des risques.

L'objectif est de déterminer un plan de prévention des situations de maltraitance en établissement.

Population accueillie dans l'établissement : identification des spécificités des personnes accueillies dans votre établissement vulnérabilité.

Champ du handicap : agrément administratif en adéquation avec la population accueillie :

oui ☐ non ☐ en cours ☐

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

Ressources humaines

- ☐ *Turn over* important, sous-effectif du personnel, sous qualification du personnel récurrente ou pérenne, absentéisme, non remplacement, taux d'encadrement faible, recours important aux intérimaires
- ☐ Absence de plan de formation continue du personnel et de formation des nouveaux arrivants, aux principes de déploiement de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance en lien avec les spécificités des personnes accueillies (y compris la direction)
- ☐ Absence de process d'accueil des nouveaux arrivants (formation, rapport d'étonnement etc...)
- ☐ Fiches de postes inadaptées ou absentes
- ☐ Absence de politique de qualité de vie au travail (QVT)
- ☐ Conflits non régulés dans certains services/unités

Libertés d'aller et venir et instance de représentation des personnes

- ☐ Restriction des libertés d'aller et venir des personnes accueillies, droits de visites restreints, horaires restreints, etc. : risques d'atteinte à la dignité de la personne
- ☐ Absence d'instance de représentation des personnes accueillies ou d'usagers ou d'associations ou absence de réunions régulières

Engagements

- ☐ Projet d'établissement absent, ou ne mentionnant pas d'engagement dans la bientraitance et la lutte contre la maltraitance, ou inadapté aux besoins de la population accueillie
- ☐ Circuit de signalement des maltraitances non connu du personnel
- ☐ Absence de signalements aux autorités administratives ou judiciaires
- ☐ Absence de modalités d'écoute de l'expérience des personnes accueillies (avis, satisfactions, etc.)
- ☐ Absence d'espaces de réflexion éthique (comité d'éthique, sollicitation éthicien, etc.)

Risque financier

- ☐ Dotation inadaptée
- ☐ Gestion inadaptée
- ☐ Autres

SIGNAUX FAIBLES D'ALERTE

- ☐ *Turn over* important
- ☐ Baisse de fréquentation dans l'établissement
- ☐ Nombre de plaintes et de réclamations en hausse, plaintes (ex : non réponses aux sonnettes d'appels, délai trop long, etc.)
- ☐ Absence de signalements internes de maltraitance ou de signaux d'alertes (parole non libérée)
- ☐ Silence de l'établissement suite aux plaintes, réclamations, situations de maltraitance remontées
- ☐ Démissions en augmentation, arrêts de travail en hausse
- ☐ Fin de prises en charge, exclusions

Transparence

- [ ] Absence de livret d'accueil et de document rappelant les droits des personnes accueillies et les numéros utiles à contacter en cas de maltraitance
- [ ] Absence d'information accessible relative aux numéros d'appels à joindre en cas de problème
- [ ] Absence d'affichage de chartes des droits des usagers, charte bientraitance (engagement), etc.
- [ ] Pas d'interlocuteurs identifiés en cas de situations préoccupantes, problèmes, absence de réponses, minimisation, absence de retour d'information aux personnes signalantes
- [ ] Absence de réunions/dialogues de concertation avec représentation des personnes, ou les CDU (sanitaire), CVS (médico social)

Management/encadrement

- [ ] Distance avec les équipes de proximité
- [ ] Absence de régulation des conflits entre professionnels ou entre personnes accueillies
- [ ] Équipes non supervisées ou pas assez
- [ ] Répartition inadéquate de la charge de travail

Conditions matérielles et d'hébergement

- [ ] Non prise en compte ou retards pour les mises en conformité des installations, du matériel, de la réglementation
- [ ] Locaux non adaptés à la population spécifique accueillie
- [ ] Conditions d'hébergement indignes, insuffisances en matière d'hygiène, de santé et/ou de sécurité

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