

Guide d'aide à l'analyse approfondie des causes d'une situation de maltraitance

Contexte

Dans un contexte où la qualité de vie, le respect de la dignité et la préservation des droits fondamentaux des personnes accueillies sont au cœur des enjeux des établissements médico-sociaux, la prévention de toute forme de maltraitance – qu'elle soit volontaire ou involontaire – est une priorité.

La Haute Autorité de Santé (HAS), dans l'évaluation de la qualité des ESSMS, confirme cette priorité en attribuant deux critères impératifs sur la définition et le déploiement d'un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence par l'ESSMS.

À l'image des dispositifs mis en place pour les événements indésirables graves, il est crucial de développer des outils concrets pour accompagner les équipes dans l'identification des situations à risques, la gestion des alertes, l'analyse des situations de maltraitance et la mise en place de mesures préventives.

L'objectif de cette démarche d'analyse est d'instaurer un climat de vigilance bienveillante et d'amélioration continue, fondé sur le respect de la personne, l'écoute de sa parole, l'implication et l'engagement collectif des professionnels.

Objectifs

Ce document a pour objectif d'aider les professionnels à réaliser, en autonomie, une analyse approfondie des causes d'une situation de maltraitance.

Il a pour vocation d'être complété en équipe pluridisciplinaire.

En amont de l'analyse, nous vous conseillons de :

- Recueillir le témoignage de la **personne accompagnée (PA)** et de ses proches
- Recueillir les éléments d'information auprès des professionnels et dans le dossier de la PA
- Etablir la chronologie des faits

Les thématiques abordées sont les suivantes :

- L'analyse des circonstances de la situation de maltraitance
- Les mesures immédiates mises en œuvre et à distance
- La démarche de prévention et de gestion du risque de maltraitance au sein de la structure

Ce dernier point peut être pré-renseigné et validé lors de la réunion par les participants

L'analyse de chaque thématique vous permettra d'identifier les principales problématiques qui donneront lieu à des actions d'amélioration en termes de prévention et de prise en charge pour la PA concernée, les professionnels et l'institution. Le plan d'actions devra comprendre pour chaque action la désignation d'un pilote et la mise en place d'une échéance.

Rappel : les situations de maltraitance avérées dont les conséquences sont importantes ou graves doivent être déclarées en externe aux autorités compétentes conformément aux textes réglementaires en vigueur.

1. Témoignage de la personne accompagnée et/ou de son proche/aidant/personne de confiance

Respecter l'anonymat des personnes

Exemple de question pouvant être posées à la PA concernée avant la réunion d'analyse : Pouvez-vous me raconter ce qui est arrivé ? Qui vous a fait cela ? Où cela s'est-il produit ? Quand cela est-il arrivé ? Était-ce déjà arrivé ? D'autres personnes étaient-elles présentes ?

2. La chronologie des faits

Reconstituer de la façon la plus précise possible les faits en mettant en évidence les acteurs, les lieux, les pratiques impliquées, l'organisation. Qu'est-il arrivé ? Quand ? Où ? Qui est concerné ? Qui était présent (professionnels, personnes accompagnées, visiteurs ...) ? S'appuyer sur les informations écrites disponibles, les témoignages, les entretiens ...

Il est important de débuter la chronologie AVANT la survenue de l'évènement (jours parfois semaines) pour évaluer si des signaux d'alerte étaient présents mais n'ont pas été pris en compte. Elle inclut la gestion de l'évènement.

Respecter l'anonymat des personnes

3. L'analyse de la situation de maltraitance

3.1 Identification de la situation de maltraitance ¹	Précisez
La situation relève-t-elle d'un geste, d'une parole, d'une action ou d'un défaut d'action compromettant ou portant atteinte au développement, aux droits, aux besoins fondamentaux ou à la santé de la PA ?	
Existe-t-il une relation d'aide entre la PA et l'auteur des faits ? Relation de soins, d'accompagnement, de confiance, aide à l'autonomie/dépendance, liens avec autres acteurs de l'établissement	
La PA concernée est-elle ou se sent-elle en situation de vulnérabilité ² ?	
La situation relève-t-elle d'un des 7 types de maltraitance ? Physique, sexuelle, psychologique, matérielle et financière, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à une environnement violent ² ?	
Quelles sont les conséquences pour la personne accompagnée : sur sa santé physique et/ou psychique, ses droits, sa volonté, ses besoins fondamentaux et spécifiques, son développement, sa participation sociale	
3.2 La recherche des facteurs liés à la personne accompagnée concernée	Précisez
Le recueil du récit de la PA concernée est-il pris en compte dans l'analyse de la situation ?	
Facteurs de vulnérabilité : pathologie, situation médicale spécifique, isolement social ou familial, handicap, difficultés d'expression et/ou de communication, état de soumission et/ou d'emprise, personne âgée en perte d'autonomie, personne ne parlant pas le français, situation de précarité, ...	
Autres facteurs de risques : addiction, trouble psychiatrique non stabilisé, troubles neurocognitifs majeurs...	
La personne accompagnée concernée présente-t-elle des troubles du comportement ?	
Un traitement visant à limiter ces troubles est-il prescrit ? Existe-t-il une évaluation du bénéfice-risque et/ou une réévaluation ?	
Présence de signes d'alerte : changement de comportement, signes physiques (amaigrissement, hématomes, troubles du sommeil...)	
Un dispositif visant à limiter sa liberté d'aller est venir est-il en place ? Est-il prescrit ? Existe-t-il une évaluation du bénéfice-risque et/ou une réévaluation ?	
3.3 La recherche des facteurs liés aux proches, aidants	Précisez
Existe-t-il des conflits intrafamiliaux ?	
Existe-t-il un épuisement des aidants ?	
Existe-t-il des attentes disproportionnées/inadaptées, des désaccords avec l'équipe, des tensions ?	
Existe-t-il des signes d'alerte ? Changement de comportement vis-à-vis de l'établissement, mécontentement, plaintes, réclamations ...	
Une information régulière sur la prise en charge a-t-elle été effectuée (avec l'accord de la PA) ?	
Les proches ont-t-ils participé, avec l'accord de la PA, au projet personnalisé / projet de soin/ projet éducatif ?	

3.4 La recherche des facteurs liés à la tâche à accomplir	Précisez
La prise en charge de la personne accompagnée est-elle définie ? (Ex : plan de soin)	
La personne accompagnée dispose-t-elle d'un projet personnalisé /projet de soin/ projet éducatif ?	
La personne accompagnée a-t-elle été associée, selon ses capacités, à son projet personnalisé / projet de soin/ projet éducatif ?	
L'accompagnement est-il personnalisé ? Prend-il en compte ses attentes, ses spécificités, ses risques éventuels ? Est-elle partagée par l'ensemble des professionnels ?	
3.5 Le personnel présent au moment de l'évènement	Précisez
Le personnel présent le jour de l'évènement était-il adapté en effectif et en compétence ? Surcharge de travail ? Manque de temps ? Glissement de tâche ?	
Le personnel présent connaissait-il la personne accompagnée ?	
Le personnel présent était-il formé à la promotion de la bientraitance ?	
Le personnel présent était-il formé à la prévention de la maltraitance ?	
Le personnel présentait-il un épuisement, une perte de sens dans son travail ?	
Le personnel présentait-il des signes d'alerte ? Posture inadaptée, changement de comportement, non-respect des bonnes pratiques, difficultés de communication avec l'équipe, la PA, les proches ...	
3.6 La recherche de facteurs liés au management	Précisez
Existe-t-il des tensions, des conflits au sein de l'équipe ou vis-à-vis de l'encadrement ou direction ?	
Existe-t-il des difficultés organisationnelles, des glissements de tâches, une absence de définition des rôles ?	
Existe-t-il une organisation spécifique pour les « moments sensibles » ? Entrée, sortie, retour d'hospitalisation, nuit, week-end, périodes de vacances, temps de réunion...	
Des temps de transmissions sont-ils en place ? Ont-ils été effectifs le jour de la situation ? Les professionnels y ont-ils participé ?	
Remarques	
Actions à mettre en place	

4. Les mesures immédiates et à distance de la situation de maltraitance	
4.1 La prise en charge immédiate de la situation	Précisez
Les premiers gestes pour sécuriser la PA étaient-ils adaptés au niveau de gravité de la situation ?	
L'alerte à la hiérarchie a-t-elle été immédiate une fois la situation constatée ?	
La personne accompagnée a-t-elle bénéficié d'un temps d'écoute ?	
Le ou les professionnels concernés ont-t-ils été entendus ?	
4.2 Les mesures d'accompagnement et de prise en charge	Précisez
Une prescription médicale et/ou un protocole (soins, surveillance ...) ont-ils été mis en œuvre auprès de la personne accompagnée à la suite de l'évènement ?	
Si nécessaire, des adaptations dans l'accompagnement de la PA sont-elles mises en place avec son accord afin d'éviter la survenue d'un nouvel événement ? Ont-elles été communiquées aux équipes ?	
4.3 Le débriefing avec l'équipe	Précisez
Un débriefing a-t-il été rapidement réalisé sur la gestion de la situation ?	
Ce débriefing a-t-il permis d'établir la chronologie, les circonstances et définir les mesures immédiates ?	

4.4 L'information et le soutien de la personne accompagnée et de ses proches	Précisez
Une information à la personne accompagnée et/ou ses proches a-t-elle été réalisée (avec l'accord de la PA) ?	
L'annonce en cas de dommage a-t-il été réalisé ?	
Des actions de soutien auprès de la PA et/ou de ses proches ont-elles été mises en place ?	
4.5 Le soutien aux équipes	Précisez
Des actions de soutien aux professionnels ont-elles été mises en place ?	
Un accompagnement et/ou un soutien psychologique ont-ils été proposés aux professionnels de l'équipe avec des ressources internes ou externes ?	
Un retour à l'ensemble des professionnels a-t-il été réalisé ?	
Un dispositif est-il en place pour protéger la personne déclarante / le lanceur d'alerte ⁴ ?	
4.6 Les aspects légaux	Précisez
Une déclaration d'évènement indésirable a-t-elle été réalisée ?	
En fonction de la situation, le procureur de la République a-t-il été saisi ? La direction a-t-elle porté plainte ?	
La PA, ses proches, son représentant légal ont -ils été informés des possibilités de porter plainte à la suite de l'évènement avec l'accord de la PA ? Un accompagnement a-t-il été proposé ?	
En cas de risque médiatique identifié, un dispositif de communication de crise a-t-il été mis en place ?	
Remarques	
Actions à mettre en place	

5. La démarche de prévention des situations de maltraitance

5.1 La démarche qualité et gestion des risques	Précisez
Une politique de prévention des situations de maltraitance est-elle inscrite dans le projet d'établissement/ le projet de soins ou de service ?	
Un dispositif de déclaration et de traitement des événements Indésirables est-il en place ?	
Un dispositif de recueil et de traitement des réclamations et des plaintes est-il en place ?	
Un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance est-il en place ?	
Un référent bientraitance est-il identifié ? Ses missions sont-elles définies ? Les modalités de contact diffusées ?	
Des supports informent-ils les personnes de leurs droits (chartes, livret d'accueil, flyer ...), format FALC, communication alternative et améliorée (CAA) aux personnes accueillies	
Les numéros à contacter en cas de situation de maltraitance sont-ils remis et affichés ?	
Un plan de formation est-il formalisé, inclut-il les deux thématiques bientraitance et maltraitance ?	
Des retours d'expériences sont-ils organisés sur des situations de maltraitance ?	
Des temps d'analyse des pratiques professionnelles sont-ils organisés ?	
Un accueil des nouveaux professionnels est-il formalisé ?	
Les représentants des usagers/personnes accompagnées sont-ils impliqués dans la politique de bientraitance et de lutte contre la maltraitance ? Sont-ils informés des situations de maltraitance ?	
Une réflexion éthique est-elle formalisée ?	

5.2 Les protocoles	Précisez
Un protocole de prévention et de prise en charge d'une situation de maltraitance existe-t-il ?	
Un protocole promotion de la bientraitance existe-t-il ?	
Chaque protocole est-il connu et accessible ?	
5.3 La formation des professionnels	Précisez
Le plan de formation inclut-il la thématique « bientraitance » ?	
Le plan de formation inclut-il la thématique « maltraitance » ?	
Des actions de sensibilisation et de formation théoriques et pratiques sur la prévention de la maltraitance sont-elles réalisées auprès de tous les professionnels (tout métier confondu) ?	
Des actions de sensibilisation et de formation théoriques et pratiques sur la promotion de la bientraitance sont-elles réalisées auprès de tous les professionnels (tout métier confondu) ?	
5.4 Les ressources humaines	Précisez
Une organisation est-elle en place pour prévenir les pénuries de personnel ? En cas de mode dégradé, un encadrement spécifique est-il en place ?	
Les indicateurs de turnover, arrêt de travail, absentéisme, accident de travail sont-ils préoccupants ?	
Le recours à l'intérim ou à des vacataires « non réguliers » est-il fréquent ?	
Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), un plan de prévention des risques psychosociaux (RPS) et un plan de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) sont-ils mis en place ?	
5.5 L'environnement	Précisez
Les conditions d'accueil et d'hébergement respectent-elles les règles d'hygiène, de santé et/ou de sécurité ?	
Les locaux permettent-ils le respect de l'intimité et de la dignité ?	
Les locaux permettent-ils le respect de la liberté d'aller et venir ?	
Les locaux sont-ils adaptés à la population accueillie ou hébergée ?	
Remarques	
Actions à mettre en place	
6. Maltraitance institutionnelle	
Suite à l'analyse menée, la situation pourrait-elle relever d'une maltraitance institutionnelle ? Liée en partie à des défauts de pratiques managériales, d'organisation, de gestion ?	
Précisez :	
7. Avec le recul, auriez-vous géré la situation différemment ?	
Proposition de faire un tour de table	

REFERENCES

- 1- Article L119-1 et L119-2 du CASF : définition et signalement des faits de maltraitance
- 2- Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité. Paris: Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance; 2021. https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/vocabulaire_partage_de_la_maltraitance_des_personnes_en_situation_de_vulnerabilite - mars 2021-2.pdf
- 3- Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social, personnes majeures Guide d'amélioration des pratiques - 3 octobre 2024 - HAS
- 4- Loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 articles 6 à 16 : protection des lanceurs d'alerte

REMERCIEMENTS

Cheffes de projet STARAQS : Lynda DERRAZ et Isabelle TANGRE

Tous nos remerciements à :

Pauline AMADEI – Directrice qualité – LES PAPILLONS BLANCS de la COLLINE

Marie-Hélène GENIN - Cheffe de projet ESMS Numérique et Qualité - GCSMS Autisme France

Aline MOREL – Responsable qualité - CESAP

Josselin POUPARD - Responsable qualité filière handicap et enfance - VYV³ Ile de France

Emmanuelle PRINCE – Directrice qualité – Les Diaconesses de Reuilly

Lucie RAMILISON - Responsable Qualité et Projets – Fondation ANNE DE GAULLE

Catherine REY QUINIO – Conseillère médicale Politique du handicap – Direction de l’Autonomie de l’ARS IDF

Camille SAINTILAN-BOMBRE – Responsable qualité et gestion des risques – Ordre de Malte France

Soutenu et financé par

