



19  
décembre  
2024

# MALTRAITANCE (S)

Nouvelles définitions  
Nouvelles postures  
Nouveaux paradoxes

à  
l'IRTS  
de Talence  
(33)





# Les outils de recueil et de traitement des faits de maltraitances en ESMS proposés par l'ARS Nouvelle-Aquitaine

**Johanne VASSELIER**

Responsable du pôle veille sanitaire et  
prévention du risque infectieux

**Mathilde PERRIN**

Médecin de la Délégation départementale de la  
Gironde

**Marie-Christine NEKERT**

Chargée de mission SI et sécurisation des  
processus ICE et réclamation





**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Journée CREA I : « MALTRAITANCE(S) »  
19 décembre 2024**


**Les outils de recueil et de traitement des faits de maltraitance  
Rappel de la procédure de signalement des EIG et EIGS  
Quelques chiffres**

DPSA Pôle veille sanitaire et prévention du risque infectieux –  
Johanne VASSELLIER / Jean-Paul CRAFF

## 1. Rappel des modalités de déclaration et de signalement

## 2. Présentation de la procédure de traitement des signalements

## 3. Quelques chiffres

 Nos multiples enjeux

# 1. Si des dispositifs nationaux existent (3977, Défenseurs des droits)

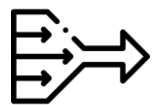
## A l'ARS, il y a deux voies d'entrée des faits de maltraitance à l'ARS

### La réclamation :

Elle émane d'un usager ou de son entourage et met en cause la qualité du service rendu par un établissement ou un professionnel sur une situation individuelle

### Le signalement (non anonyme):

Il émane d'un professionnel d'un établissement ou du secteur libéral et vise à informer les autorités de dysfonctionnements / événements graves dans la gestion ou l'organisation de l'établissement susceptibles d'affecter la prise en charge des usagers, leur santé physique ou psychologique, leur sécurité ou le respect de leurs droits



Enjeu d'accessibilité

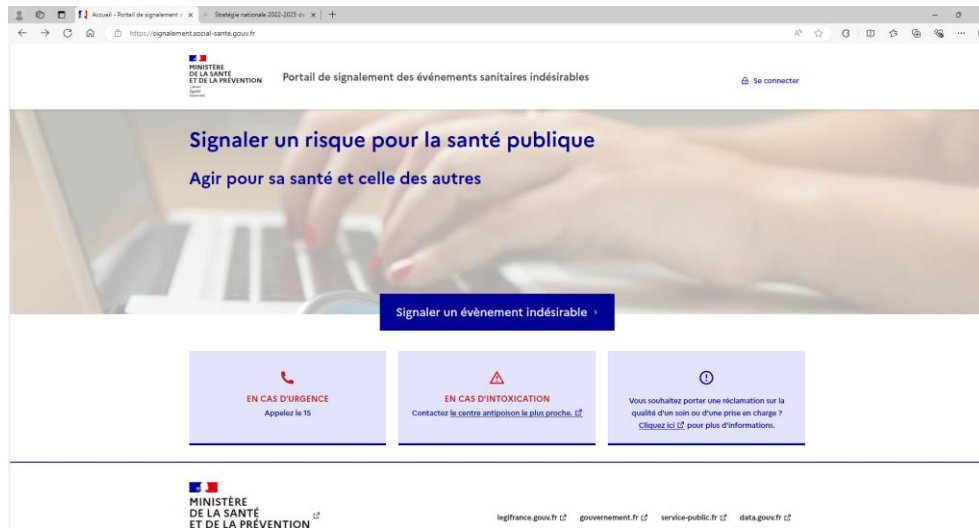
# 1. Concernant les signalements : Rappel des références réglementaires



**L'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales**, vu les articles L. 331-8-1 et R. 331-8 et le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016, du Code de l'Action Sociale et des Familles dresse une liste **des situations qui doivent faire l'objet de déclaration** aux autorités administratives de la part des structures sociales et médico-sociales :

- « *Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;*
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;*
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;*
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;*
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;*
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;*
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;*
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;**
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;*
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers*
- Les actes de malveillance au sein de la structure. »*

# 1. Concernant les signalements : comment déclarer ?



Importance du signalement au  
**Point Focal Régional de l'ARS NA**

EI / EIG > Envoi d'une fiche FEI de signalement sur  
la BAL [ars33-alerte@ars.sante.fr](mailto:ars33-alerte@ars.sante.fr)

EIAS – EIGS > [Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables](#)



Enjeu de simplification



# 1. La promotion du signalement : une action majeure de notre Projet Régional de Santé et de notre stratégie de veille sanitaire




Améliorer la santé de toutes  
et tous en Nouvelle-Aquitaine



« La transparence sur le nombre de signaux d'alerte internes détectés indique que l'établissement mène une politique de prévention des risques de maltraitance »

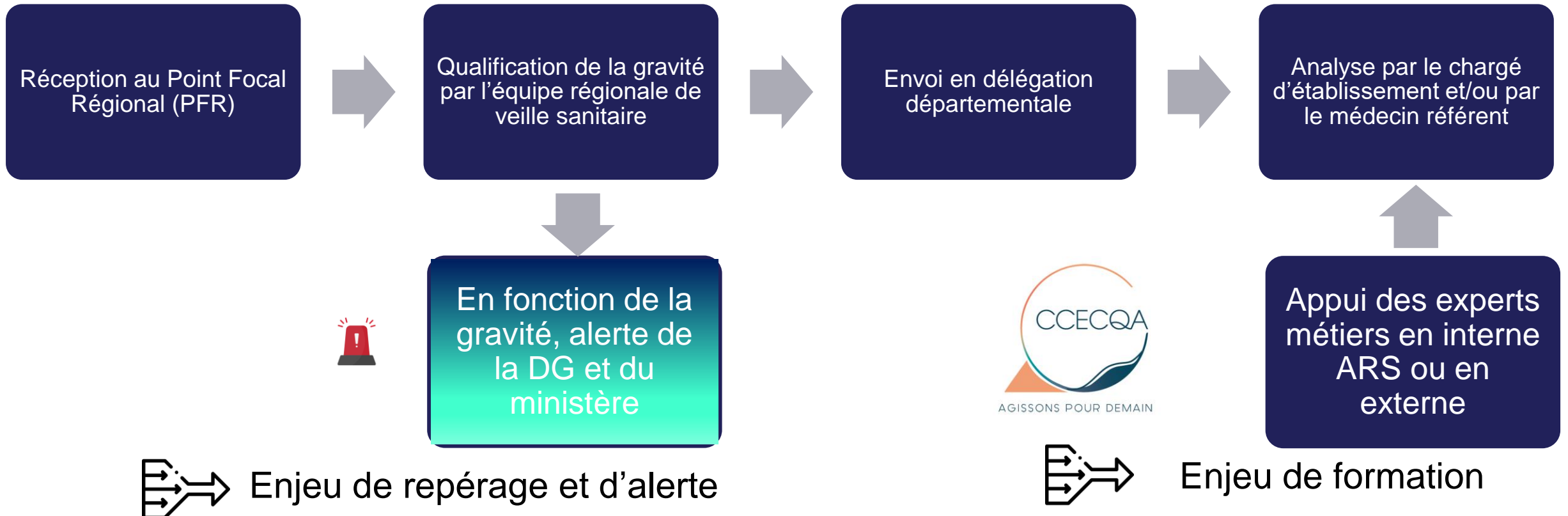
« La culture du signalement témoigne de l'engagement de l'établissement dans une démarche vertueuse de qualité »

 Enjeu d'acculturation



## 2. La procédure de traitement des EI/EIG/EIGS

### De la réception à son analyse



### 3. Quelques chiffres : des signalements de toute nature en forte augmentation

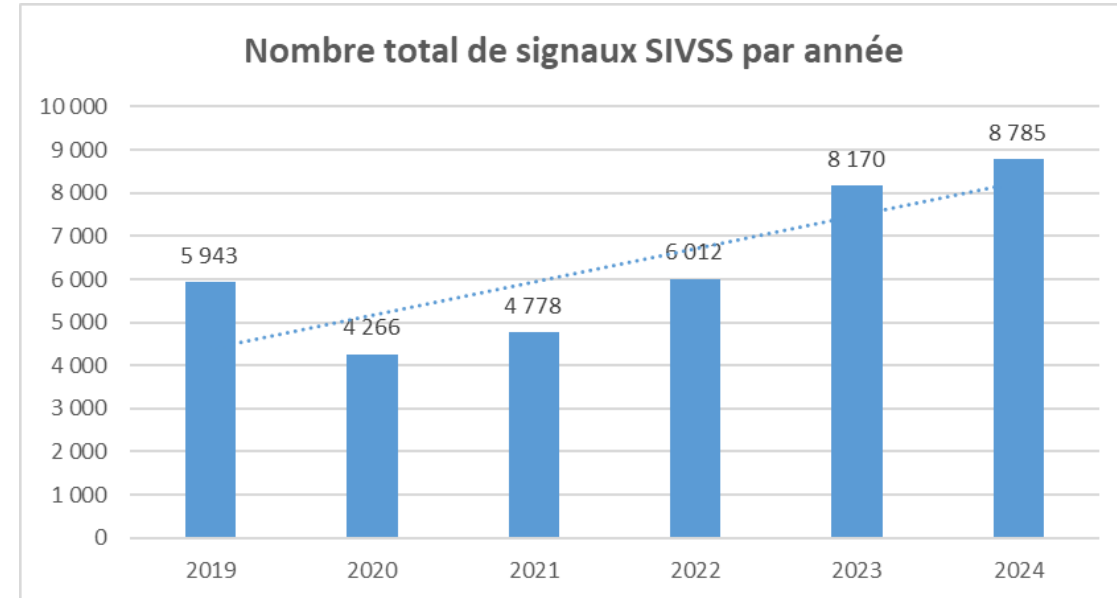


L'ARS a reçu et traité en 2023 plus de 8000 signaux  
(tous secteurs confondus)  
2022 /2023 : +35% de signalements

En 2023

**50%** des signalements concernent des maladies à déclaration obligatoire, des pathologies infectieuses ou des événements en lien avec la santé environnement

**50%** des signalements concernent des événements (EI/EIG/EIAS/EIGS) dans les structures



Enjeu de  
qualité  
des données

### 3. Quelques chiffres : une proportion de signalements dans le secteur MS qui a dépassé le secteur sanitaire depuis 2022



Les signalements du champ du médico-social représentent, en 2023, **60%** du total des signalements en établissement reçus au niveau régional.

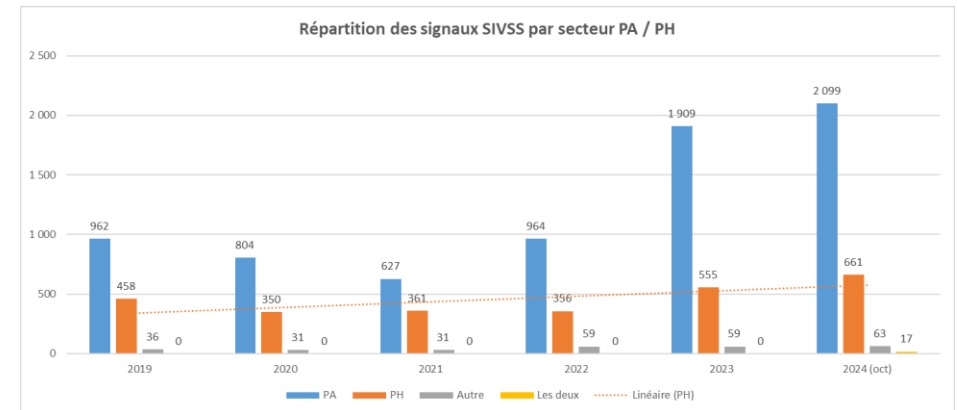
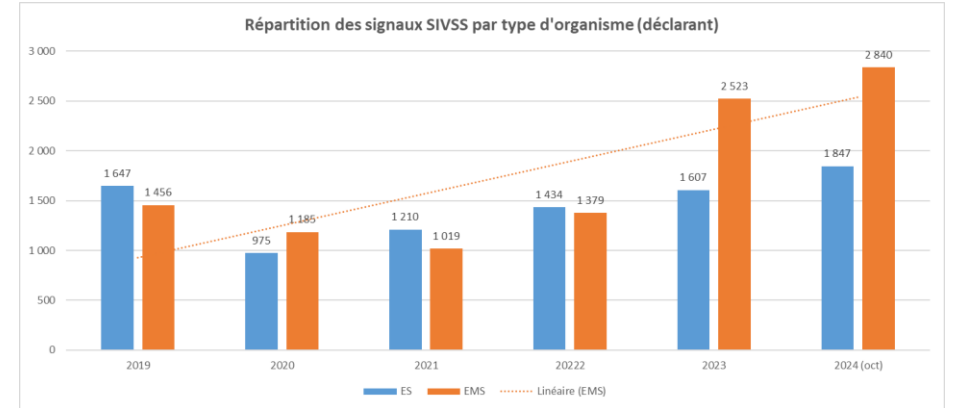
2022 : 50% des signalements côté MS

2023 / 2024 : 60% des signalements côté MS



Un retard dans les réflexes de signalement côté secteur PH

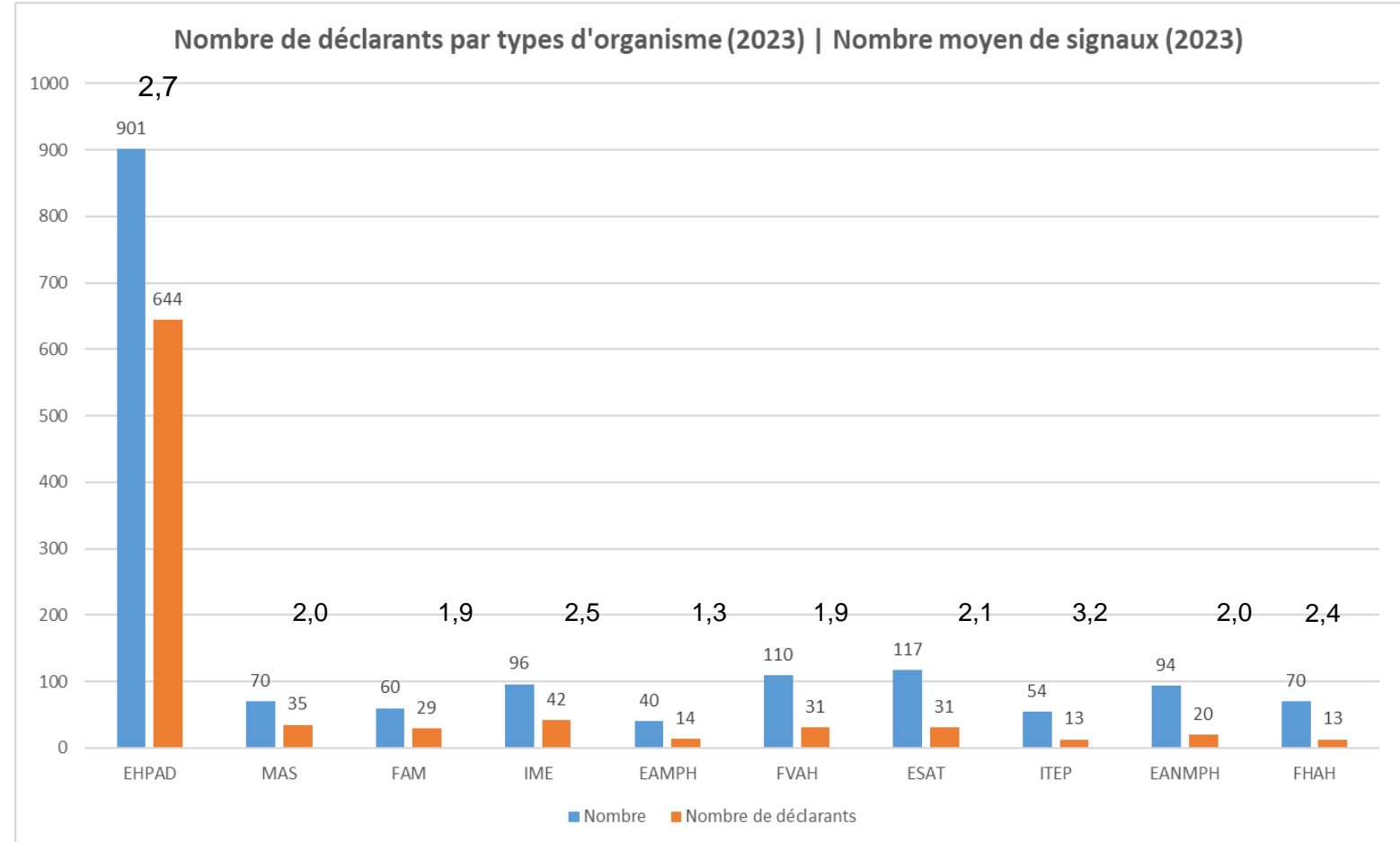
Depuis 2022, entre 75% et 80% des signalements concernent le secteur PA



### 3. Quelques chiffres : La proportion d'établissements PA / PH qui déclarent

Secteur PA : 70% des établissements déclarent

Secteur PH : 32% des structures déclarent

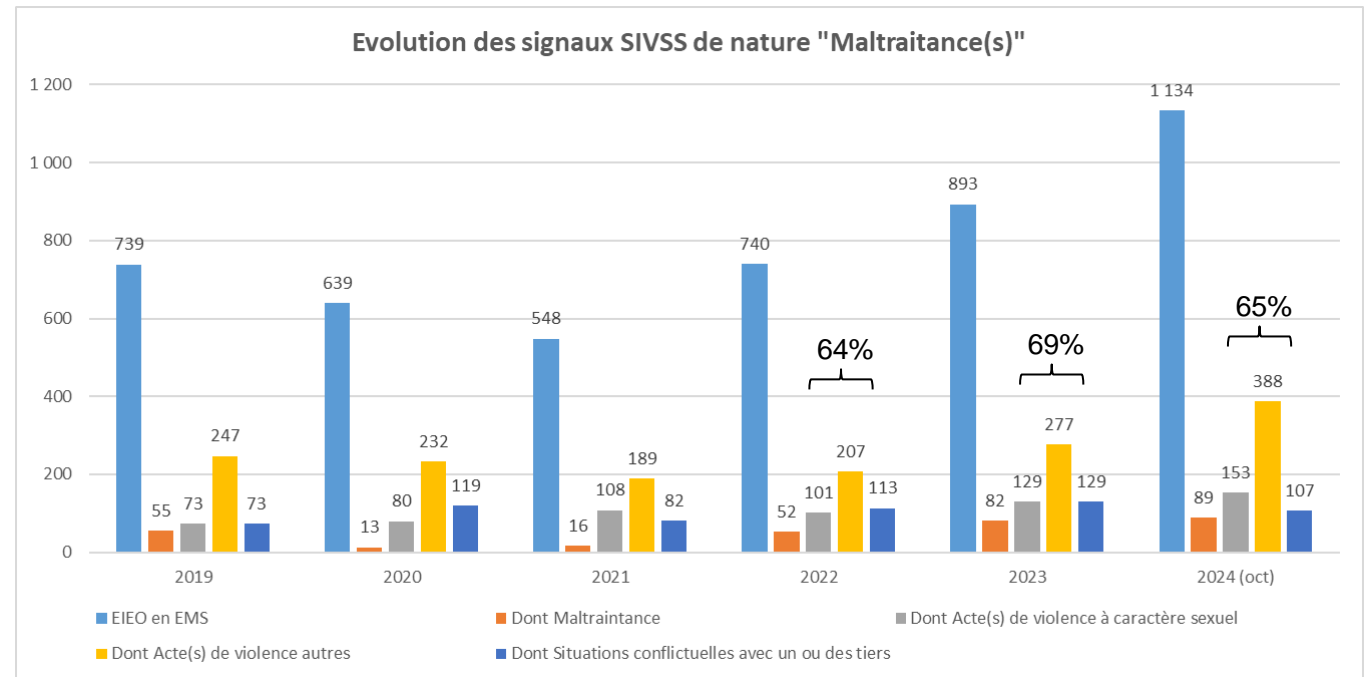


### 3. Quelques chiffres : les déclarations de violences, violences sexuelles, maltraitements

#### Des déclarations sous évaluées

9% des signalements d'événements ou incidents dans un organisme sont des signalements de maltraitance en 2023 (versus 7% en 2022 et 3% en 2021)

Une part majeure des signalements concerne des violences, violences à caractère sexuel, situations conflictuelles et faits de maltraitance



## Et après ? Quelles actions sur les territoires ?

# Gestion des signaux de maltraitances en ARS Exemple de la Délégation Départementale 33

Drs PERRIN et REIHAC

# Plusieurs types de signalements

## Une seule plateforme pour les déclarer

Déclaration pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins des :

- Evènements indésirables graves
- Evènements indésirables graves associés aux soins : décès, incapacité ou pronostic vital engagé

Plaintes / réclamations des usagers, de la famille, des accompagnants, des professionnels

Un portail de signalement : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

→ Evènements indésirables sans gravité: déclaration et gestion en interne



# Traitements de signaux à l'ARS

De la réception à son analyse



# Les évènements indésirables en Gironde

Nombreux EIG mais sous-déclarés

En 2023: 400 EIG déclarés par les EHPAD en 33. → 71(18%) maltraitance

	<b>FICHE DE SIGNALEMENT EVENEMENT INDESIRABLE GRAVE</b>	Mise à jour janvier 2017
	<b>Etablissements et services médicosociaux</b>	

Fiche à adresser dans les meilleurs délais au point focal régional :

Signaler, alerter



Plateforme régionale de veille  
et d'urgences sanitaires

0 809 400 004 Service gratuit + prix appel

@ ars33-alerte@ars.sante.fr

05 67 76 70 12

Nouvelle-Aquitaine 

## 8- Situation de maltraitance envers les usagers

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Privation de droit  | <input type="checkbox"/> Isolement vis à vis des proches |
| <input type="checkbox"/> Défaut d'adaptation des équipements aux pers. à mobilité réduite                  |  |
| <input type="checkbox"/> Négligence grave et/ou erreurs successives  |  |
| <input type="checkbox"/> Comportement d'emprise  |  |
| <input type="checkbox"/> Violence à caractère sexuel ( <i>Agression/attouchements/viol</i> )               |  |
| <input type="checkbox"/> Violence verbale ( <i>menaces, insultes</i> )                                     |  |
| <input type="checkbox"/> Violence physique ( <i>altercation, coups &amp; blessures</i> )                   |  |
| <input type="checkbox"/> Violence psychologique/morale ( <i>intimidation, privation, harcèlement....</i> ) |  |
| <input type="checkbox"/> Vols  |  |
| <input type="checkbox"/> Autre ( <i>Précisez</i> )   |  |

# Rôle de l'ARS

Objectif d'amélioration  
de la qualité de la prise  
en charge et de la  
sécurité des patients

S'assure que  
l'établissement  
déclare les  
EIG/EIGS dans  
une démarche  
qualité

S'assure que  
tout les moyens  
disponibles et  
connus sont  
utilisés par  
l'établissement

S'assure de  
l'amélioration  
des pratiques et  
du  
fonctionnement  
de  
l'établissement

Etablit une  
réponse à  
l'établissement à  
l'issue de  
l'analyse des  
signalements

# Quelle réponse à un EIG de maltraitance?

Synthèse des recommandations HAS 2024

## IMMEDIATEMENT

- ✓ **Accompagner** : la victime et les professionnels
- ✓ **Alerter** la hiérarchie, signaler à l'ARS, article 40 (selon la gravité)
- ✓ Co-construire et **mettre en œuvre** des mesures immédiates
- ✓ **Communiquer**: assurer un retour d'informations aux personnes, aux familles et aux équipes, en CVS

## EN DIFFERE:

- ✓ **Analyser** et croiser les regards : équipe/personne accueillie
- ✓ A distance : **RETEX**
- ✓ Etablir une **procédure** de gestion des traitements des situations de maltraitance au sein des établissements
- ✓ Politique de **formation**

Le licenciement du professionnel doit être la solution de dernier recours après analyse des causes, l'acte de maltraitance relevant aussi de problématiques institutionnelles et organisationnelles.

## Tableau 4. Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés aux professionnels

Facteurs de risques liés aux professionnels	Signaux d'alerte liés aux professionnels
<ul style="list-style-type: none"><li>– Manque de formation</li><li>– Usure professionnelle, perte de sens</li><li>– Manque de temps, charge de travail, glissement de tâches</li><li>– Turnover important, recours personnel intérimaire</li><li>– Défaut de connaissance des besoins spécifiques</li><li>– Isolement dans la pratique, pas de prise de recul</li><li>– Conditions de travail dégradées, pas de QVT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Posture professionnelle inadéquate</li><li>– Non-respect des recommandations</li><li>– Changement de comportement et d'humeur</li><li>– Difficultés ou absence de dialogue dans l'équipe</li><li>– Attitude négative envers le travail ou avec la personne accueillie, ou conflit avec elle</li><li>– Peu de partage d'information avec les proches aidants</li></ul>

# Au final:

Évitable ?

- connaître les facteurs favorisants
- mettre en place des mesures de prévention
- mettre en place des temps d'analyse