



19  
décembre  
2024

## MALTRAITANCE (S)

Nouvelles définitions  
Nouvelles postures  
Nouveaux paradoxes

à  
l'IRTS  
de Talence  
(33)





**Restitution du premier bilan HAS 2023 sur  
l'évaluation externe et présentation de la  
nouvelle recommandation traitant de la  
lutte contre la maltraitance**

**Audrey HANNE**

Cheffe de projet, Service évaluation Direction  
de la Qualité de l'Accompagnement Social et  
Médico-social (DiQASM), Haute Autorité de Santé

**Laurence CHAZALETTE**

Cheffe de projet guide relatif à la  
bientraitance et la gestion des signaux de  
maltraitance en établissements,  
Haute Autorité de Santé





## **Intervention de la Haute autorité de Santé :**

**Restitution du bilan 2023 du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS**



**Journée du CREAI Nouvelle-Aquitaine : Maltraitance(s) – Nouvelles définitions, nouvelles postures, nouveaux paradoxes**

19/12/2024

**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Rappels sur les fondements du dispositif d'évaluation

L'évaluation des ESSMS repose désormais sur un référentiel national commun car les personnes en situation de vulnérabilité, où qu'elles se trouvent et quelle que soit la nature de l'accompagnement qui leur est proposé, doivent bénéficier de la **même qualité d'accompagnement**.

L'accompagnement proposé par un ESSMS peut être considéré comme « de qualité » s'il répond aux **valeurs** suivantes :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

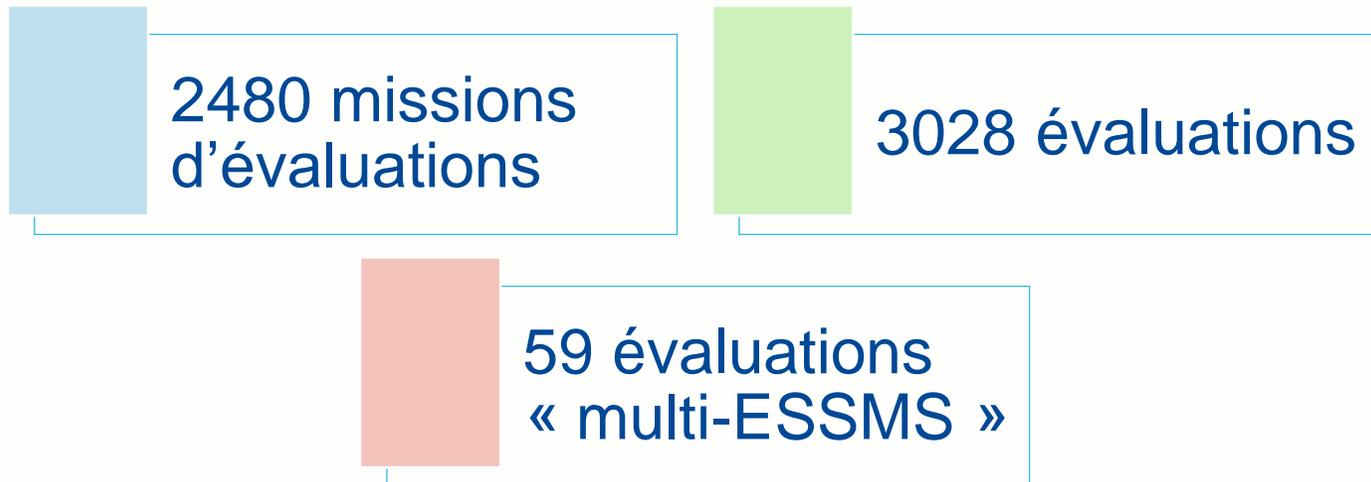
# Rappels sur les fondements du dispositif d'évaluation

## Le dispositif d'évaluation :

- Vise à objectiver le niveau de qualité des prestations ESSMS, c'est-à-dire le niveau de maturité de l'organisation déployée et la capacité à répondre aux besoins et attentes des personnes accompagnées ;
- Doit servir d'outil de pilotage et de management à l'ESSMS pour élaborer, formaliser, nourrir et/ou réactualiser son Plan d'Action Qualité (PAQ) ;
- Ne s'inscrit pas dans une logique de contrôle ou d'inspection, mais bien dans d'une **démarche d'amélioration continue de la qualité.**

# Données relatives au déploiement du dispositif d'évaluation

## Le volume des évaluations réalisées en 2023



### Répartition des évaluations selon le type de public :

- Personnes âgées – 39,5%
- Personnes handicapées adultes – 38,8%
- Personnes handicapées enfants – 17,2%
- Personnes en difficulté spécifique – 6,8%
- Acteurs de l'insertion / l'hébergement – 7,5%
- Protection de l'enfance / PJJ – 8,5%

# Données relatives au déploiement du dispositif d'évaluation

## Les données relatives au nombre d'accompagnés traceurs réalisés

- **Point d'alerte de la HAS** sur la part très importante d'évaluations reposant sur le seuil minimum des 3 accompagnés traceurs (AT) pour l'évaluation du chapitre 1 du référentiel

3 AT dans 93% des évaluations concernant les ESSMS de moins de 50 places

3 AT dans 81% des évaluations concernant les ESSMS de 50 à 100 places

3 AT dans 67% des évaluations concernant les ESSMS de plus de 100 places

# Données relatives au niveau de qualité des ESSMS

## Les cotations moyennes générales

- Des cotations moyennes élevées attestant d'un niveau de qualité globalement satisfaisant dans les ESSMS :
  - Chapitre 1 (la personne / accompagné traceur) coté en moyenne à **3,74**
  - Chapitre 2 (les professionnels / traceur ciblé) coté en moyenne à **3,68**
  - Chapitre 3 (la gouvernance / audit système) coté en moyenne à **3,61**

# Données relatives au niveau de qualité des ESSMS

## Les cotations générales sur les 18 critères impératifs

- Un bon taux de satisfaction sur les critères impératifs liés au respect des droits et libertés fondamentales de la personne accompagnée (dignité et intégrité, liberté d'aller et venir, vie privée et intimité, liberté d'opinion et de croyances etc.)
- Des résultats en deçà sur les critères impératifs du chapitre 3 concernant :
  - *La communication liée au traitement des événements indésirables, plaintes et réclamations*
  - *La définition d'un plan de prévention et gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées*
  - *La co-construction et la communication d'un plan de gestion de crise et de continuité d'activité*

# Focus sur les critères en lien avec la maltraitance

## Les cotations des critères en lien avec la maltraitance

Critères de l'objectif 3.1	Moyenne
3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3,52
3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	3,56
3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)	3,27
3.1.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3,48
<b>Moyenne de l'objectif 3.1</b>	<b>3,46</b>

Critères de l'objectif 3.11	Moyenne
3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	3,38
3.11.2 - L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	3,70
3.11.3 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3,29
<b>Moyenne de l'objectif 3.11</b>	<b>3,46</b>

# L'accompagnement de la HAS

Le bilan 2023 de la première année d'évaluation est riche d'enseignements.

Il laisse notamment entrevoir un décalage entre la maîtrise réelle de l'organisation pour répondre aux exigences de la démarche qualité et le niveau global des cotations au sein des ESSMS.

**Plusieurs grands axes de travail prioritaires** s'en dégagent :



- Préciser le manuel d'évaluation par **des fiches pratiques** :
  - L'obligation de mise en place d'un CVS, le système de cotation, les accompagnés traceurs, la cotation « non concerné », les évaluations « multi-ESSMS » etc.



- **Publication des résultats** d'évaluation sur le site de la HAS
- Diffusion d'une **lettre d'information**

- Renforcer la conception de la **démarche qualité comme outil de pilotage**, auprès des ESSMS et des organismes évaluateurs : structuration d'un pôle d'appui à la qualité

# Publications récentes



**RECOMMANDER**  
LES BONNES PRATIQUES

GUIDE

Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité

Validé par la CSMS le 27 juin 2024

## Publication d'un guide d'évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité

- Fournit des outils et des recommandations pour aider à repérer, à évaluer les situations à risque de maltraitance intrafamiliale, à mieux accompagner et protéger les victimes et ainsi prévenir les maltraitances ;
- A destination des professionnels de proximité ou intervenant à domicile (professionnels de soin, du médico-social, du social), ainsi qu'à toute personne en contact avec des individus majeurs en situation de vulnérabilité.

Retrouvez nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)





**Guide d'amélioration des pratiques  
« Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance  
en établissements  
personnes adultes »**

Secteur sanitaire, médico-social et social



Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la  
Sécurité de Soins - Service des Bonnes Pratiques

Laurence CHAZALETTE cheffe de projet

Dr Marie-José MOQUET

Dr Pierre GABACH et Dr Morgane LE BAIL

Colloque régional « Maltraitance(s) - Nouvelles définitions,  
nouvelles postures, nouveaux paradoxes »

**CREAI, IRTS-Talence 19/12/2024**

**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Demande, objectif et cadre commun

## ❖ Demande

Ministère dans le cadre de EGM : Déploiement de la bientraitance et de lutte contre maltraitance en institutions

(Autre demande : Outil d'évaluation des risques de la maltraitance intrafamiliale (DiQASM))

## ❖ Objectif

Prévenir la maltraitance et gérer les signaux de maltraitance (repérage et analyse, retex) en établissement

## ❖ Cible

Population adulte en situation de vulnérabilité

Professionnels exerçant en établissement sanitaire, médico-social et social

## ❖ Cadre commun

Secteur social, médico-social et sanitaire

# Enjeux et méthode

- Santé publique (prévalence, conséquences, enjeux de prévention)
- Qualité des soins et de prise en charge pour les personnes
- Société
- Ethique
- Juridiques
- Politiques

Réunion d'information, note cadrage, recherche et analyse bibliographique,

7 réunions de GT (1/3 RU et asso), GL, test de faisabilité 3 fiches.

Approche pragmatique freins/leviers

# Axes développés

- Relier la bientraitance/maltraitance, maltraitance institutionnelle, approche systémique
- Approche **préventive** : aide à la qualification (repérer), gestion des signaux, déclaration int/ext, rappel postures, RETEX, informer la personne et l'inciter à parler, clarifier les responsabilités
- Insister sur l'importance de l'engagement de la gouvernance et du management, projet d'établissement
- Cadre commun tous secteurs : différents niveaux de maturité des démarches qualité selon les secteurs
- Implication des proches et des représentants des personnes
- Information des personnes et des proches aidants



# Livrables

## Pour les professionnels

Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement

**Fiche 1.** Reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies

**Fiche 2.** Rappel de postures professionnelles bientraitantes à adopter avec la personne accueillie

**Fiche 3.** Aide au repérage des facteurs de risques et des signaux faibles d'alerte

- provenant de la personne accueillie (utilisable par prof. Prox),
- provenant du fonctionnement d'une équipe (utilisable par l'encadrement)
- provenant de la gouvernance d'un établissement ;

**Fiche 4.** Prévenir les situations de maltraitance en établissement (Résumé du guide en un page)

## Pour les usagers et proches

1 document par secteur (sanitaire, médico-social et social)

Déploiement de la bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en institutions



# FICHE 4

## Messages clé

### BIENTRAITANCE

- Informer la personne et les proches aidants de leurs droits : droit de visites, droits fondamentaux (dignité, intimité, confidentialité, liberté d'aller et venir, information, consentement etc.) et remise des informations et contacts utiles, le 3977.
- Recueillir les besoins et attentes spécifiques de la personne avec l'**appui des proches aidants**.
- Évaluer et mettre à disposition les moyens de communication adaptés à la personne.

#### 👉 **Projet personnalisé actualisé avec objectifs mesurables**

- Adopter les bonnes postures (cf. fiche 2).
- Favoriser son autonomie en s'appuyant sur ses compétences.
- Aider la personne à s'exprimer, donner son avis, faire des choix, à développer son apprentissage (auto-détermination).
- S'assurer de l'accord de la personne pour tout acte ou service proposé.
- Accueillir, écouter les proches aidants et s'allier avec eux tout au long du séjour.
- S'allier avec les bénévoles et les représentants des usagers : les associer aux réflexions, formations.
- Se questionner sur ses pratiques, échanger collectivement, se former et respecter les bonnes pratiques professionnelles et les valoriser, se mettre à jour, recourir à l'éthique.
- Prévenir les situations : détection et traitement des signaux faibles d'alerte et QVCT.
- Rêperdre la culture du signalement interne et externe.

### VIGILANCE

- Dégradation de la qualité de vie au travail, de la communication, de l'environnement de travail, des relations avec les proches aidants, présence de tensions/conflits en équipe, absence de cohésion d'équipe, perte de sens.
- Tensions en effectif, en encadrement, absence non remplacée, faible formation.
- Personnes référentes non identifiées en cas de problèmes constatés, silence de l'établissement.
- Modification de comportement de collègues (fatigue, usure, RPS, *burn-out*, conflits, posture professionnelle inadaptée, etc.).
- Modification de comportements de la personne (communication, attitude, douleur, souffrance psychique, autres) et de son état général (signes physiques, dégradation subite, autres).

#### 👉 **Alerter rapidement, en parler, renforcer la surveillance et la protection de la personne, analyser ses pratiques, prévenir les risques (cf. fiche 3), et assurer une qualité de vie au travail**

- **Anticiper les « moments sensibles » pour la personne** : accueil, sortie, situations d'urgence, retour d'hospitalisation, annonce d'une mauvaise nouvelle, accompagnement fin de vie. Organisation à prévoir en cas de tensions en effectif : transmissions, week-end, nuits, congés, transitions, périodes festives.

#### 👉 **Anticiper les présences et effectifs réduits auprès des personnes**

### MALTRAITANCE

- Toute personne peut être en **situation de vulnérabilité** lors de son parcours de vie ou de santé et subir une maltraitance. C'est le fait d'être en incapacité de se défendre efficacement ou de faire valoir ses droits. Vigilance particulière pour les situations de précarité, de handicap, de grand âge, d'isolement, ou cumul de situations.
- **7 types de maltraitance** : physique ; sexuelle, psychologique ; matérielle et financière ; négligences, abandons, privations ; discriminations ; exposition à un environnement violent.
- **Besoins essentiels de la personne non assurés** (sommeil, alimentation, hydratation, hygiène).
- **Maltraitance institutionnelle** : pratiques managériales, organisation, mode de gestion inadapté.
- **Vigilances** : avoir des mauvaises pratiques sans s'en rendre compte.

#### 👉 **Savoir repérer la maltraitance (cf. fiche 1)**

#### 👉 **Alerter les responsables et protéger la personne, déclarer, puis faire des retours d'expériences et d'informations aux équipes et usagers et se former**

#### 👉 **Impliquer les personnes accueillies et les instances représentatives**

## L'essentiel

- Toute personne peut être concernée par une situation de maltraitance.
- Le déploiement de la bientraitance et la prévention de la maltraitance sont l'affaire de tous. C'est un engagement partagé et solidaire entre la direction, les personnels et bénévoles, les personnes accueillies, les proches aidants et leurs représentants.
- La maltraitance est plurifactorielle et peut être générée par une organisation de travail (maltraitance institutionnelle), un défaut d'équipement ou d'entretien des infrastructures ou encore une posture professionnelle inadéquate.
- Ces engagements s'inscrivent dans les démarches d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux et de certification des établissements de santé.
- La démarche de prévention de la maltraitance doit être impulsée par la direction et l'encadrement. Le repérage et la détection des signaux d'alerte et des facteurs de risques sont connus et s'adressent à tous ; des référents « bientraitance » sont identifiés et connus de tous ; au moins un référent est une personne extérieure à l'établissement (représentant des personnes/usagers, psychologue, éthicien autres).
- Rien ne doit être banalisé, chaque signal ou situation fait l'objet d'une discussion collective et/ou d'un retour d'expérience à visée éducative, suivi d'une communication régulière institutionnelle et d'un bilan annuel.
- Les moments dits « sensibles » sont connus de tous et anticipés (organisation prévue).
- L'établissement promeut une culture du signalement. Un établissement qui ne remonte pas de signaux d'alerte internes et/ou externes n'est pas dans une dynamique qualité.
- Un plan de formation continue de l'ensemble du personnel est prévu en lien avec les besoins spécifiques de la population accueillie. Des rappels réguliers sont organisés.
- Les personnes accueillies (ou leurs représentants si nécessaire) doivent pouvoir s'exprimer librement, indiquer leurs expériences, ressentis, satisfactions ou insatisfactions, et surtout doivent pouvoir alerter. Le projet personnalisé formalisé doit être actualisé.
- L'information des personnes accueillies (et des proches) sur leurs droits, possibilités d'action et voies de recours est une priorité. Un support d'information est accessible pour tous.

# Livrables pour les personnes accompagnées et proches

1 document d'information par secteur (sanitaire, médico-social et social)

Rappel notions, comment savoir si la personne est en situation de maltraitance et des voies de recours

## Bientraitance et maltraitance en établissement

### Comprendre et agir

Information destinée aux personnes adultes accueillies et leurs proches

Septembre 2024

*Vous venez d'être accueilli(e) dans un établissement médico-social. L'ensemble des professionnels va assurer votre bonne information, votre bon accompagnement, et votre bien être dans un objectif de **bientraitance**.*

*Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation, ou que vous vous sentiez maltraité(e). **Vous pouvez alors agir et le signaler à la personne de votre choix** (professionnel, proche, etc.).*

*Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil.*

Secteur  
médico-social

# Perspectives

- Appropriation des documents
- Demande de version FALC (usagers)
- Faire évoluer les outils

**Contact : [I.chazalette@has-sante.fr](mailto:I.chazalette@has-sante.fr)**