



19
décembre
2024

MALTRAITANCE (S)

Nouvelles définitions
Nouvelles postures
Nouveaux paradoxes

à
l'IRTS
de Talence
(33)





Illustration par des outils et des pratiques de prévention en ESMS

avec

Christine MICHEL, Cadre de santé, **Sylviane ANNIN-CHAMPIAU**, Psychologue et **Roselyne FERRE**, Animatrice, EHPAD de Saint Sever

Laetitia BRISEBARRE, Assistante de direction, Centre de l'Audition et du Langage, AOGPE

Nicolas ROUMAGNE, Directeur associé & co-fondateur, ReSanté-Vous





Prévention de la maltraitance

Outils mis en place à l'EHPAD du CH
de Saint Sever

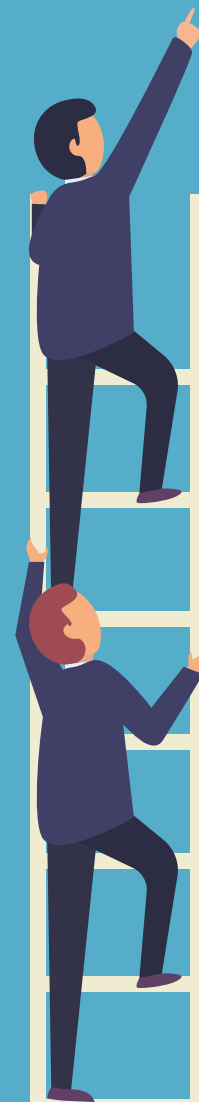
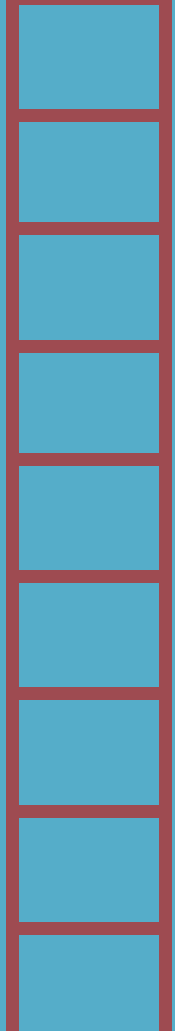
Sylviane ANNIN-CHAMPLAU (Psychologue)

Roselyne FERRE (Animatrice)

Christine MICHEL (Cadre de santé)



01. Le contexte



Depuis de nombreuses années, l'EHPAD (et plus largement le CH) travaille sur la prévention de la maltraitance :

Formations



Projet CARMA



En 2017, avec le CCECQA, les agents de l'EHPAD, accompagnés d'un résident, ont mis en scène des négligences potentielles ou avérées. Ce film est régulièrement utilisé pour questionner les agents sur ce qui n'est pas acceptable

Charte

Charte de bientraitance	
1 Préserver la dignité de l'usager et son estime de soi.	Je considère chaque patient dans sa singularité. Je fais preuve d'empathie. Je respecte et je favorise l'autonomie du patient.
2 Respecter l'espace personnel du patient et son intimité.	Je respecte sa dignité et son intimité dans le service (portes fermées, usage du paravent en chambre double) et lors des transports (tenus vestimentaires adaptées).
3 Identifier les inquiétudes et les douleurs de l'usager et chercher en semble des réponses.	J'évalue la douleur physique et psychique du patient et je mets en œuvre des stratégies pour le soulager. Le cas échéant, je fais appel aux équipes compétentes/expertes. J'implique le patient dans chaque étape de son parcours.
4 Prendre en compte les goûts, les habitudes alimentaires de la personne et faire du repas un moment de plaisir.	J'échange sur les envies et besoins du patient. Je respecte ses souhaits et ses goûts.
5 Favoriser les déplacements de l'usager en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses désirs d'aller et venir ainsi que de sa pathologie.	Je respecte et je favorise l'autonomie du patient. Je fais appel aux équipes compétentes/expertes.
6 Favoriser les liens et les échanges avec les proches et l'entourage.	J'évalue les demandes du patient pendant son séjour. J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de satisfaction. J'analyse les réclamations et les événements indésirables.
7 Accompagner la personne dans le fin de vie.	Je mets à l'avant des demandes et des besoins du patient et de sa famille. Je respecte les souhaits et les droits du patient (directives anticipées, personne d' confiance...).
8 Etablir une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles.	Je me forme régulièrement. Je me tiens informé des évolutions de mon métier. J'évalue ma pratique professionnelle.

En 2023, au moment de préparer l'évaluation de la qualité de l'EHPAD, nous avons voulu aller plus loin dans nos actions de prévention.

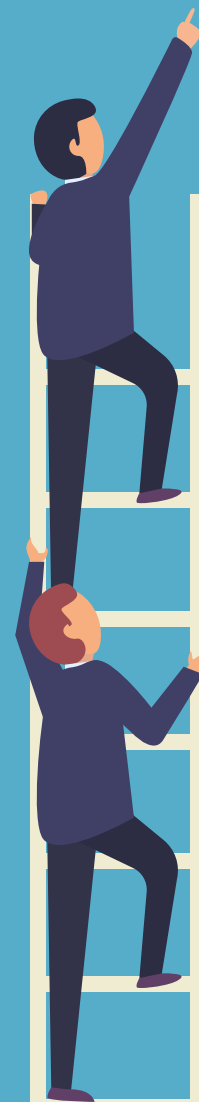
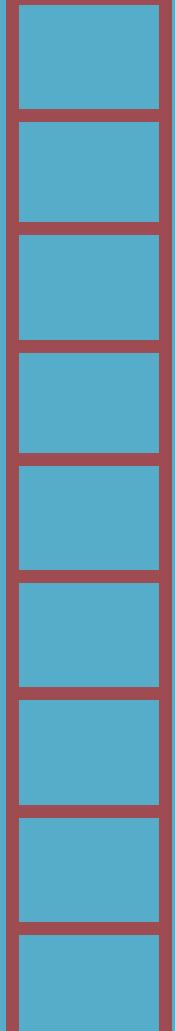
HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

MANUEL

Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

02. Actions et outils élaborés



2.1. DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

DONNER UNE PLACE FORTE AU CVS

2023 : Mise en place du CVS (avant, uniquement Commission Des Usagers)

CVS = moment pour faire part de toute situation vécue potentiellement maltraitante



UTILISER LE PROJET CARMA/ maltraitance ordinaire

Visionnage du film avec les résidents puis échanges et questionnements



FACILITER LE RECUEIL DE L'EXPRESSION

Rechercher la parole et l'expression des personnes au moyen de ≠ canaux :

- Le questionnaire de satisfaction
- Des réunions avec les résidents + avec un jeu en support " Jette toi à l'eau "
- Des entretiens individuels
- Les instances (commission d'animation, des menus)
- Création d'un formulaire « j'ai quelque chose à dire »

Questionnaire de Satisfaction

CENTRE HOSPITALIER de Saint-Sever

Madame, Monsieur,

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité. Dans ce cadre, nous souhaitons recueillir votre avis. Vos réponses sont importantes. Elles permettront au Centre Hospitalier de Saint-Sever de connaître les points que vous trouvez positifs et ceux qui peuvent être améliorés.

Ce questionnaire est confidentiel. Vous pouvez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions qui vous sont posées. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser de participer à cette enquête.

Vous pouvez remettre ce questionnaire à un membre de l'équipe.

Merci de votre participation.

Service : (cochez votre service)

COURT séjour
Médecine SSR UCC Hôpital de jour

LONGS séjour
EHPAD USLD USL RôC UHR

J'ai quelque chose à dire...

CENTRE HOSPITALIER de Saint-Sever

Si, durant votre séjour ou hospitalisation au sein du CH de Saint-Sever :

- vous rencontrez une difficulté
- ou vous êtes particulièrement satisfait(e), cette fiche vous permet de vous exprimer. Toutes les thématiques peuvent être abordées (linge, restauration, prise en charge, conflit, insatisfaction, ...)

Vous êtes :

NOM Prénom (facultatif) :

ou membre de l'entourage de (facultatif) :

Date :

Lieu :

Que s'est-il passé ?

.....

.....

.....

.....



2.1. DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

ELABORATION DES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISES

Coconstruction du PAI avec la personne accompagnée et sa famille

=> Respect des droits et des choix du résident.



ELABORER DES REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE

Pour vivre harmonieusement, élaboration des règles de vie en collectivité

Point de départ de ce travail : présentation d'un film réalisé par l'ESAT de Mont de Marsan sur la notion de respect.



2.3. FAVORISER DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

PERMETTRE AUX AGENTS DE MIEUX CONCILIER VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

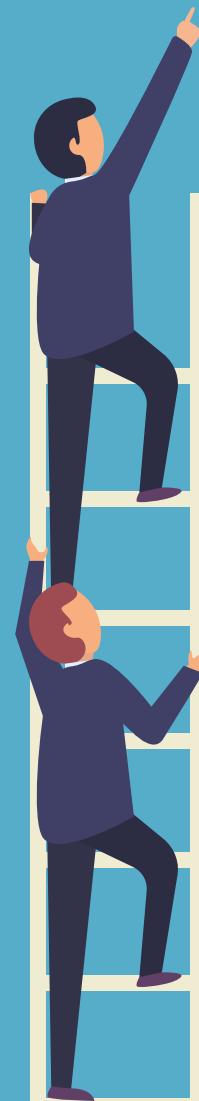
- À la demande des AS, passage en 12h (à la place de 7h30)
- Mise en place de Hublo



MAINTENIR UN TAUX D'ENCADREMENT ADEQUAT

- Le taux d'encadrement est en adéquation avec le nombre de résidents : 4 AS et 1 IDE pour 32
- Chaque absence d'agent est remplacée autant que possible

03.
**Elaboration et diffusion d'un memo
à tous les agents**



EVALUATION
EXTERNE
(1 ET 2 JUILLET
2024)

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ETABLISSEMENT
D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES
ÂGÉES DEPENDANTES
(EHPAD)



MEMO : LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE



Version 1 : 24 avril 2024

Attendus HAS



Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

OBJECTIF 3.11 – L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

Critère 3.11.1. L'EHPAD définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées

Éléments d'évaluation

Entretien avec l'ESSMS

- L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.
- L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au regard des risques identifiés.

Consultation documentaire

- Tous documents décrivant les actions de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence. Exemples : document identifiant les situations à risque, plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence, comptes rendus de réunions, procédures de déclaration, d'actes, de gestion de la violence.

Critère 3.11.2. L'EHPAD traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

Éléments d'évaluation

Entretien avec l'ESSMS

- L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.
- L'ESSMS met en place des actions correctives.

Consultation documentaire

- Tous documents permettant de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence. Exemples : fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunion, plan d'action d'amélioration, suivi des actions mises en place et communication.

Critère 3.11.3. Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

Consultation documentaire

- Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des formations des professionnels à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.

Ce que l'on fait à l'EHPAD

1. Prévention et repérage

Pour prévenir et repérer les situations de maltraitance, l'EHPAD a mis en place toute une série d'actions pour :

- développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et de leur entourage
- développer le pouvoir d'agir des professionnels
- favoriser de bonnes conditions de travail pour les professionnels

Développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées

Donner une place forte au CVS : Les rencontres régulières avec les membres du CVS offrent des temps essentiels aux les personnes accompagnées et à leur famille pour pouvoir faire part de toute situation vécue potentiellement maltraitante (de façon volontaire ou involontaire de la part de son auteur).



Faciliter le recueil de l'expression : Outre le CVS, la parole et l'expression des personnes accompagnées sont recherchées par les professionnels. Différents canaux sont utilisés : questionnaire de satisfaction, entretiens collectifs (e.g., "Jeu "Jette toi à l'eau") et individuels (avec la psychologue, la cadre de santé), stands tenus par les représentants des usagers, instances (e.g., commission d'animation), etc.

Utiliser le projet CARMA : En 2017, les agents de l'EHPAD, accompagnés d'un résident, ont mis en scène dans un court métrage des négligences potentielles ou avérées dans l'accompagnement des professionnels. Régulièrement, l'EHPAD utilise ce support vidéo pour questionner les résidents sur ce qui n'est pas acceptable.



L'élaboration des PAI : Faire participer la personne accompagnée à l'élaboration de son PAI lui permet d'exposer ses attentes, ses besoins et ses souhaits. En utilisant le PAI comme une boussole, les professionnels travaillent dans le respect des droits et des choix du résident.

Aujourd'hui :



- Nomination d'une référente bientraitance
- Poursuite des actions d'amélioration



Merci de
votre
attention



Une démarche de prévention de la maltraitance au Centre d'Audition et du Langage à Mérignac



Le mot du Président

Aujourd'hui, en tant que Président de notre Association, je souhaite réaffirmer avec force notre engagement dans la prévention et la gestion des risques de maltraitance.

Face à cet enjeu, nous avons tous une responsabilité : celle de sensibiliser, de prévenir et d'agir pour protéger les plus vulnérables.

La prévention de la maltraitance est une mission qui ne peut être accomplie que si nous sommes tous engagés, mobilisés et déterminés.

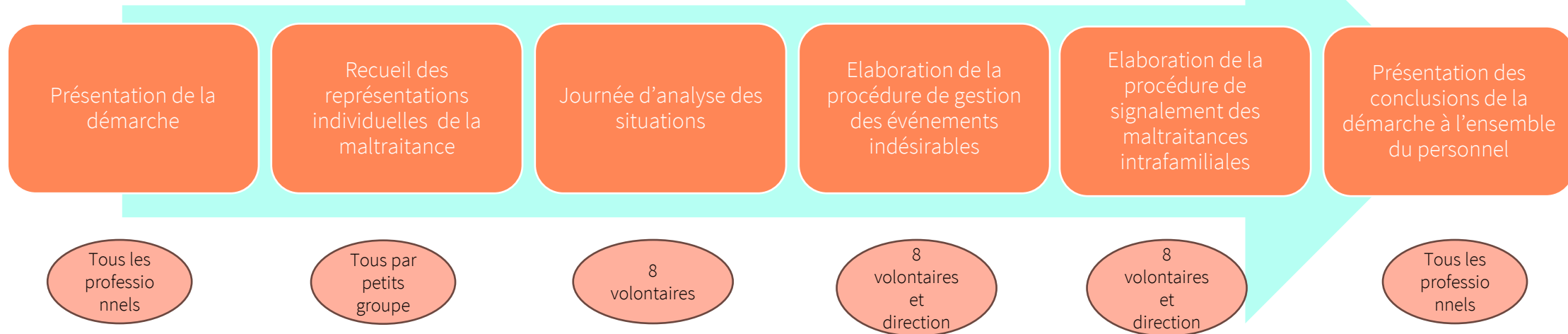
C'est un combat de chaque instant qui exige du courage, de la vigilance et une profonde humanité.

En tant qu'Association, nous mettons en place des actions concrètes pour sensibiliser, accompagner et former celles et ceux qui interviennent au quotidien dans leurs missions au sein de l'AOGPE.

Notre engagement est de créer un environnement où chacun se sent protégé, respecté et entendu.

Cela passe par la collaboration, l'écoute et le respect de la dignité de chaque personne.

Pascal LARFARGUE, Président de l'AOGPE.



Les formes que peut prendre la maltraitance...

... En lien avec les textes de loi et recommandations de bonnes pratiques

+Violences psychologiques

Un professionnel qui félicite / valorise certains enfants, toujours les mêmes, et d'autres jamais

Le professionnel ne repère pas ou ne protège pas l'enfant du harcèlement

Un professionnel fait rire un groupe en empêchant un enfant de se relever et barrant le passage avec ses pieds : jeu ou souffrance ?

Abus d'autorité de l'adulte

Je force par la parole un enfant à goûter un aliment comme c'est la règle décidée par les professionnels : jusqu'où on s'arrête ?

Un professionnel oblige un enfant à finir son assiette pour pouvoir sortir jouer

Un professionnel force un enfant en crise à parler

Un professionnel insiste lourdement pour que l'enfant s'exprime face au groupe

Un professionnel demande à l'enfant de garder les mains sur la table pendant son accompagnement pour le contraindre à écouter et à ne pas bouger

Humiliation verbale

Le professionnel crie et humilie l'enfant en public

Un professionnel utilise un surnom péjoratif pour désigner un enfant

Un professionnel se moque d'un jeune

Un professionnel dénigre / se moque de l'enfant en soulignant ses incapacités

Des professionnels font des blagues sur la surdité des enfants devant eux

Classification des actes de maltraitance du conseil de l'Europe

Absence de considération, comportements d'infantilisation, (...) négligences

Charte des droits et libertés article 1

"Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de (...) son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques (...) de son handicap, de son âge (...) lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement"

CIDE, article 23

"Les Etats parties reconnaissent que les enfants mentalement ou physiquement handicapés doivent mener une vie pleine et décente, dans des conditions qui garantissent leur dignité (...)"



Comité éthique

Qui sommes nous ? ReSanté-Vous en quelques mots

Mettre en place un comité éthique

Retour d'une expérience de 3 ans

- Exemples
- Partage

AGIR POUR QUE CHAQUE PERSONNE ÂGÉE PUISSE
**SE SENTIR AUTONOME, S'ÉPANOUIR
ET S'ENGAGER DANS DES ACTIVITÉS
PORTEUSES DE SENS,**
QUEL QUE SOIT SON ÉTAT DE SANTÉ.



Mettre en place un comité éthique

- Contribuer à réduire les dilemmes éthiques ressentis par nos collaborateurs
-
- Promouvoir les approches centrées sur la personne dans notre organisation
- Mieux communiquer avec nos partenaires pour porter une vision commune éthiquement responsable

Composition du comité éthique ReSanté-Vous



Michel Billé
Président



Nicolas R.
Pilote

Commission interne

Lola Burg et Anne Dumont,
membres ReSanté-Vous



Espace de Réflexion Éthique
de Nouvelle-Aquitaine
POITIERS



Ambre
Laplaud
Juriste



Régine
Faugère
Aidante



Huguette
Graber
Résidente
d'EHPAD



Corinne
Guérin
IDEC



Angelina
Rousseau
Directrice
d'EHPAD



Brigitte
Parmentier
Directrice
retraîtée



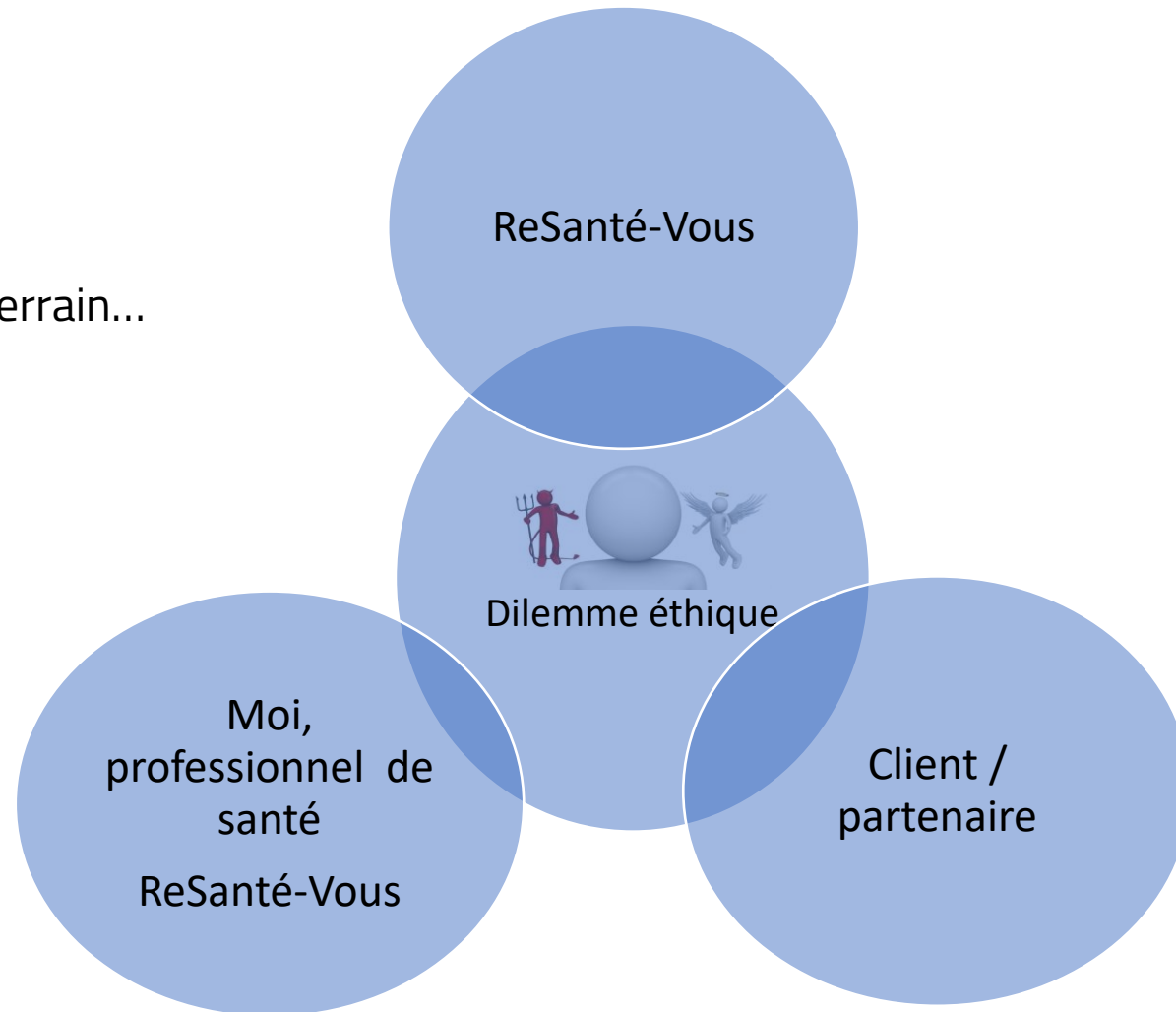
Brigitte
Sury
Cadre
supérieur CHU



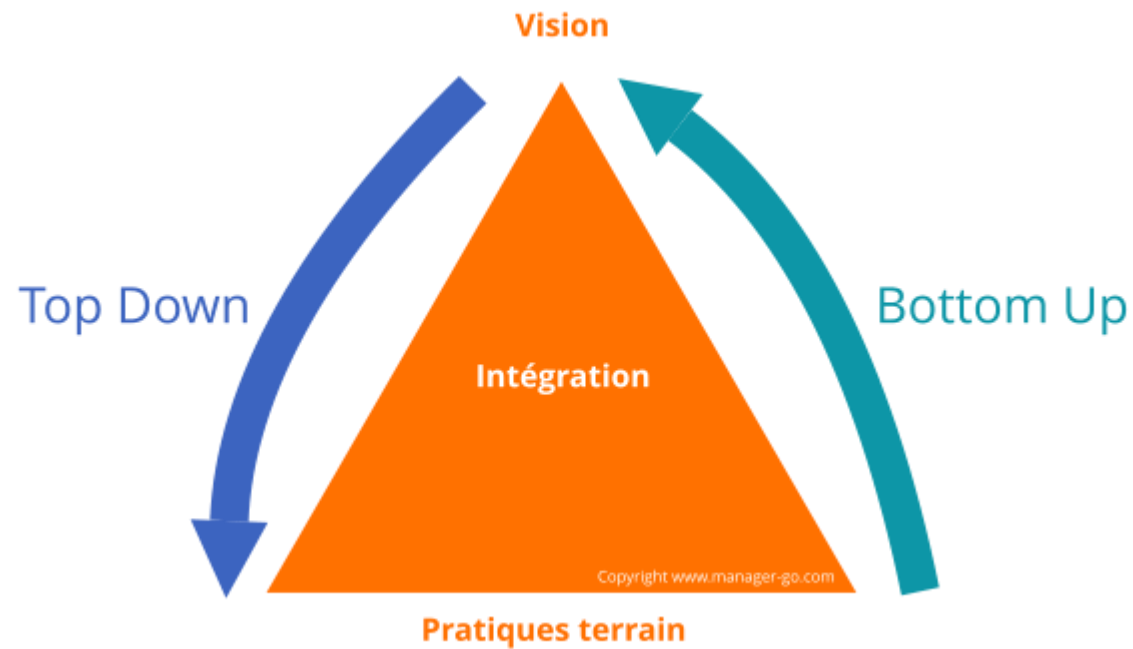
Emmanuelle
André
IDEC

Les situations éthiques traitées par le comité éthique

Une éthique de terrain...



Une éthique de terrain...



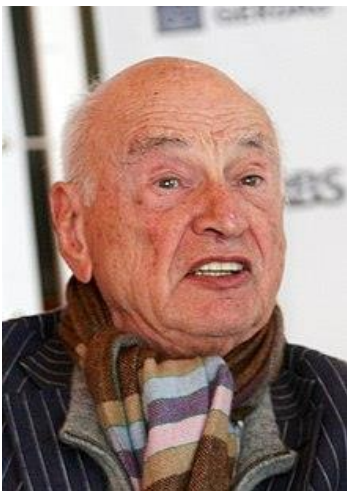
250 EHPAD et résidences partenaires / 36 Services à domicile / 96 collectivités accompagnés sur le « vieillir ensemble »

Exemple de situations :

Les contentions la nuit...

La reprise ponctuelle de mesures sanitaires exigeantes...

Refus d'activités des personnes...



« La connaissance est une navigation dans un océan d'incertitudes à travers des archipels de certitudes. »
Edgar Morin