

MALTRAITANCE**FICHE RECAPITULATIVE****Date :****Auteur des faits :****LES FAITS SIGNALES :**

(Qui ? quand ? comment ? où ?)

**VERSION DE L'AUTEUR
DES FAITS :****AUTRES
TEMOIGNAGES****CONSEQUENCES SUR
L'USAGER**(observation
et entretien)**ANALYSE DES CAUSES**(recherche des
facteurs)**SYNTHESE DE
L'ANALYSE ET
COTATION DE L'ACTE**(selon liste indicative des
actes classés en 7 groupes)**ACTIONS POSEES A LA
SUITE DE L'ACTE****DATE DE
REEVALUATION**

MALTRAITANCE : FICHE DE COTATION

DEFINITIONS

LA BIENTRAITANCE : la posture professionnelle de bienveillance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.

La bienveillance s'incarne aussi au niveau institutionnel permettant ainsi de repenser les organisations et leur fonctionnement afin de mieux prendre en compte l'expérience concrète et les besoins des personnes malades et de leurs proches.

LA MALTRAITANCE : Tout acte ou omission par un membre du personnel ou de la famille ou un autre usager, lequel porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'un usager ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.

La maltraitance peut être institutionnelle également.

COTATION

A l'aide de l'échelle de cotation suivante, cotez l'acte de maltraitance en G1, G2, G3 ou G4 sur la liste indicative des actes de maltraitance figurant sur la page suivante.

Ces actes sont regroupés en 7 chapitres :

- Violences physiques
- Violences psychiques ou morales
- Violences matérielles ou financières
- Violences médicales ou médicamenteuses
- Privation ou violation des droits
- Négligences actives
- Négligences passives

1 acte de maltraitance peut relever de plusieurs chapitres. Ex : une violence physique entraîne souvent une violence morale ; idem pour une violence financière...

Pour l'analyse globale, retenir la cotation la plus haute.

ECHELLE DE COTATION DE LA GRAVITE

Cotation de l'acte de maltraitance en G1, G2, G3 ou G4

ECHELLE	Acte pouvant entraîner les conséquences suivantes sur le résident
G1 conséquences mineures	Insatisfaction – Sentiment d'insécurité – Gêne ou inconfort...
G2 conséquences significatives	Atteintes superficielles – Gêne physique légère ou transitoire – Traumatisme psychique passager Insécurité réelle...
G3 conséquences graves	Conséquence substantielle sur l'état physique ou psychique – Nécessité d'une prise en charge spécifique suite à l'évènement
G4 conséquences dramatiques	Hospitalisation – Dégradation durable de l'état de la personne âgée - Menace du pronostic vital – Incapacité, handicap – Effet irréversible ...

La gravité tiendra compte :

- De la fréquence (acte isolé ou répété)**
- De la vulnérabilité de la personne (niveau de dépendance) et son isolement social ou familial**
- Du ressenti de la personne (le vécu de l'évènement- répercussion sur le psychisme)**
- De l'intentionnalité (acte volontaire ou non)**

LISTE INDICATIVE DES ACTES DE MALTRAITANCE**DATE :****Cotation en G1, G2, G3 ou G4 selon l'échelle de gravité ci-jointe****Cotation****VIOLENCES PHYSIQUES**

Coups ou brûlure (t° nourriture, t° douche glacée ou brûlante...)

Abus sexuel

Brusquerie, bousculade ou rudolement (soins sans prévenir)

Accompagnement, soins brusques ou trop rapides

Soins effectués de force (alimentation, toilette)

Nourrir trop rapidement et en grande quantité

Nourrir une personne somnolente

Plateau-repas, verre ou carafe inaccessibles ou plat filmé...

Contentions non justifiées (porte fermée à clef, barrières de lit...)

Pose de protections abusivement contre l'incontinence

Inadaptation de la prise en charge à l'état de dépendance

VIOLENCES PSYCHIQUES OU MORALES

Langage irrespectueux (mépris, cris, insultes)

Parler d'un ton cassant et sec ou excédé

Ne pas dire « bonjour »

Ne pas frapper à la porte avant d'entrer dans 1 chambre ou y pénétrer sans autorisation

Dialoguer entre personnels en ignorant l'usager pendant 1 soin

Ne pas être à l'écoute de l'usager autant que possible concernant ses souhaits de prise en charge (choix du soignant, toilette...)

Porter des jugements sur les actes d'un usager, paroles moralisantes

Chantage ou menace

Abus d'autorité et/ ou abus de confiance

Comportement d'infantilisation

Non respect de l'intimité

Ne pas fermer les portes et/ou laisser les fenêtres ou les rideaux ouverts pendant les soins ou la toilette

Humiliations

Injonctions paradoxales

Tutoiement systématique ou formule générique « pépé » ou impersonnelle « on a bien dormi ? »

Dévalorisation

Harcèlement moral

Parler à la place d'un usager

Inadaptation de l'annonce diagnostique

VIOLENCES MATERIELLES OU FINANCIERES

Vols

Exigence de pourboires

Escroquerie

Abus de confiance (extorsion de biens, testament...)

Bloquer l'argent de la personne sans raison au lieu de lui mettre à disposition

Locaux inadaptés (mise en danger ...)

Ne pas donner des produits de base (dentifrice, vêtements...)

VIOLENCES(PARA) MEDICALES OU MEDICAMENTEUSES	
Manque de soins de base	
Non information sur les traitements ou les soins	
Non adaptation de traitement sédatif (avec ou sans prescription...)	
Défaut de soins de rééducation ou inadaptation des soins	
Non prise en compte de la douleur	
Non prise en compte des désirs de l'utilisateur (arrêt de traitement, directives anticipées)	
Non respect du secret professionnel	
Acharnement thérapeutique	
Non adaptation de la galénique et / ou de la prescription	
PRIVATION OU VIOLATION DES DROITS	
Limitation de la liberté de la personne	
Privation de l'exercice des droits civiques	
Privation de l'exercice d'une pratique religieuse	
Obliger une personne à participer à 1 activité occupationnelle non choisie	
Refuser la possibilité de relations sexuelles consenties entre personnes âgées	
Réglementation abusive ou contraignante (horaire de sortie...)	
Changement de chambre imposé	
Place au restaurant imposée sans changement possible	
Non respect du secret de la correspondance ou du courrier	
Abus de mise sous tutelle ou de procuration	
Ranger ou fouiller dans les armoires ou tiroirs sans avertir	
Privation de visites ou de sorties	
NEGLIGENCES ACTIVES (avec conscience de nuire)	
Non réponse à une sonnette ou à une demande de base	
Absence de soins de base (changement de vêtements, hygiène bucco-dentaire...)	
Abandon - Isolement	
Manquement	
Absence de changement de protections	
Ne pas aider une personne à prendre son repas	
Mettre la sonnette hors de portée	
Refus de changer la protection ou refus de passage aux WC	
NEGLIGENCES PASSIVES relevant de l'ignorance ou de l'inattention	
Non réponse à une sonnette ou à une demande de base	
Absence de soins de base (changement de vêtements, hygiène bucco-dentaire...)	
Abandon - Isolement	
Manquement	
Absence de changement de protections	
Ne pas aider une personne à prendre son repas	
Laisser la sonnette hors de portée	
Oublier de changer la protection ou de passer la personne aux WC	

GUIDE A L'ANALYSE DES CAUSES DEVANT UN ACTE DE MALTRAITANCE

De la part d'un membre du personnel

FACTEURS PROFESSIONNELS

	surcharge de travail
	mauvaise organisation
	épuiement personnel
	manque de formation
	Comportement inadapté à la fonction
	manque de questionnement sur ses pratiques
	manque de capacité d'adaptation de la tâche à effectuer au contexte et à l'utilisateur

FACTEURS LIES A L'USAGER

	pathologie psychiatrique ou démentielle
	troubles du comportement
	personnalité difficile
	Handicap important

FACTEURS LIES A L'ENVIRONNEMENT OU AU MATERIEL

	manque de matériel adapté
	manque de locaux adaptés
	manque de dispositifs médicaux adaptés

FACTEURS INSTITUTIONNELS

	manque d'encadrement
	manque d'organisation (commande de matériel, répartition des tâches)
	locaux inadaptés
	manque de formation
	absentéisme et/ou sous effectif
	turn over important des équipes
	recours à l'intérim fréquent
	manque de personnel diplômé
	pas de programmation de séances d'analyse de la pratique
	pas de psychologue
	pas de cellule « Bientraitance » au sein de la structure

CONSEQUENCES DE L'ACTE DE MALTRAITANCE SUR LA PERSONNE AGEE

RETENTISSEMENT PSYCHOLOGIQUE - ENTRETIEN

Signes présents

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Sensation d'insécurité |
| <input type="checkbox"/> | Ressenti de peur |
| <input type="checkbox"/> | Sentiment d'humiliation ou de honte |
| <input type="checkbox"/> | Sentiment de tristesse, dépression (volonté de mourir) |
| <input type="checkbox"/> | Sentiment d'être un fardeau, perte de l'estime de soi |
| <input type="checkbox"/> | Cauchemar |
| <input type="checkbox"/> | Revit fréquemment l'évènement – a du mal à penser à autre chose |
| <input type="checkbox"/> | Se sent angoissé |
| <input type="checkbox"/> | Banalisation de l'acte dont il a été victime |

OBSERVATION

Signes présents

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Conduite d'évitement, sursaut |
| <input type="checkbox"/> | Changement de comportement (repli, mutisme, agitation, besoin de réassurance, perte de l'élan vital) |
| <input type="checkbox"/> | Plaintes |
| <input type="checkbox"/> | Changement d'humeur (tristesse, angoisse) |

ACTIONS POSEES SUITE A L'ANALYSE DE L'ACTE DE MALTRAITANCE

<input type="checkbox"/>	Sans suite
<input type="checkbox"/>	Rapport dans le dossier de l'utilisateur ou le classeur d'évènement indésirable
<input type="checkbox"/>	Communication avec la famille
<input type="checkbox"/>	Information à l'utilisateur des suites données et des actions mises en place
<input type="checkbox"/>	Contrat d'objectifs avec l'auteur de l'acte
<input type="checkbox"/>	Analyse et amélioration de l'organisation de la structure ou des procédures en vigueur
<input type="checkbox"/>	Protection de l'utilisateur et / ou prise en charge psychologique (communication sur les décisions prises ; modification du projet de vie personnalisé...)
<input type="checkbox"/>	Sanctions disciplinaires (avertissement, blâme, mise à pied)
<input type="checkbox"/>	Signalement aux tutelles (ARS et CG, comité technique de lutte contre la maltraitance)
<input type="checkbox"/>	Signalement au Procureur de la république