



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux
pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé

La prévention de la maltraitance

Grille d'autocontrôle de mes pratiques professionnelles

(outil à destination des soignants)

Guide d'utilisation

CEPPRAL

Qualité et sécurité en santé

Octobre 2012

Le groupe thématique EPP Bientraitance du CEPPRAL a choisi de travailler sur une démarche globale, incluant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance.

En effet, bien que la bientraitance ne puisse être réduite à un phénomène contraire de la maltraitance, les deux notions semblent difficilement dissociables.

Pour mener une telle démarche, différentes étapes s'enchaînent :

- *informer et sensibiliser les professionnels ;*
- *réaliser un état des lieux ;*
- *identifier les marges d'amélioration ;*
- *mettre en œuvre des actions d'amélioration ;*
- *promouvoir la bientraitance ;*
- *communiquer.*

La grille d'autocontrôle des pratiques est déployée à l'étape de sensibilisation et d'information des professionnels sur les questions de bientraitance.

Sa seule utilisation ne permet pas de mettre en place des actions d'amélioration. Il s'agit d'un outil, à utiliser en complément d'autres actions pour mener une démarche de bientraitance.

1. Objectifs

La grille d'autocontrôle des pratiques se veut un outil de sensibilisation des professionnels soignants à la thématique de la bientraitance. C'est un **outil de prévention**, afin de mener une réflexion sur les pratiques.

Elle peut être utilisée par les établissements à l'initiation d'un projet d'amélioration des pratiques dans le domaine de la bientraitance.

Outil d'autocontrôle, à visée essentiellement préventive, pour le soignant, il s'agit avant tout d'une aide à la gestion des risques de maltraitance. La grille permet également :

- de nourrir la réflexion des équipes autour de leurs pratiques ;
- de rappeler aux professionnels les principes et les valeurs fondamentales ;
- d'identifier et reconnaître les manquements, dérives avérées ou latentes.
- de cibler personnellement les domaines prioritaires pour le déploiement d'actions d'amélioration.

2. Protocole de l'audit

Le protocole d'utilisation de la grille a été défini par les participants au groupe thématique, suivant l'enseignement qu'ils ont pu tirer du déploiement de l'outil dans leur établissement.

Il peut être adapté et approprié par chacun des établissements selon ses besoins et son mode de fonctionnement.

Communication

La communication autour de la démarche est une étape indispensable pour obtenir l'adhésion des professionnels et donc un taux de retour suffisamment représentatif.

Avant d'entreprendre cette démarche, il est donc nécessaire de se poser quelques questions et notamment de bien fixer l'objectif de l'utilisation de la grille dans la structure :

- Que voulons-nous connaître ?
- Le questionnaire va-t-il être distribué de manière ponctuelle ou régulière ?
- Comment garantir l'anonymat des répondants (modalités d'organisation du retour) ?

Pour qu'une réponse soit apportée à chacune de ces questions, il est donc nécessaire d'avoir une procédure bien établie et écrite qui servira de cadre à la réalisation de l'audit.

Champ d'application

Spécifiquement conçue pour être destinée aux soignants, elle ne doit pas être utilisée comme le seul outil de sensibilisation à la thématique de la bientraitance, au risque de stigmatiser les soignants comme les seuls acteurs de la démarche évaluative. En effet, chaque professionnel de l'établissement, **quelle que soit sa catégorie**, soignant, médecin, personnel administratif ou logistique, **est concerné par la bientraitance**.

Dans une démarche globale d'amélioration des pratiques de bientraitance, la grille proposée est donc un outil qu'il faut utiliser en complément avec d'autres actions de sensibilisation.

Aussi, l'une des perspectives de travail pour les établissements serait, pour sensibiliser les autres catégories de professionnels à la thématique de la bientraitance, de concevoir, sur le modèle de la grille proposée, une grille d'autocontrôle spécifique pour chaque catégorie de professionnels, avec des items détaillant des situations à risque potentiel.

Modalités de diffusion

La grille d'autocontrôle peut être distribuée en réunion de service ou être jointe à la fiche de paie.

Il est suggéré de l'accompagner d'un document explicatif précisant les objectifs de la démarche, les modalités de réponse et de retour. Cette notice explicative est considérée comme une étape incontournable conférant la légitimité nécessaire à la grille.

Signée par le personnel d'encadrement, la notice explicative est alors l'occasion d'affirmer la politique de l'établissement en matière de gestion du risque de maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Modalités de remplissage

La grille détaille 32 items, sous forme de propositions affirmatives relatives au quotidien de la prise en charge soignante.

Le soignant **se questionne personnellement** sur son comportement, sur son attitude vis-à-vis du patient, sur sa place au sein de l'équipe, et sa place au sein de l'institution.

La grille comporte 6 modalités de réponse : toujours, souvent, parfois, rarement, jamais et non concerné.

Une colonne « commentaires » est à disposition du répondant s'il souhaite préciser des éléments.

Le groupe s'est accordé sur la définition de ces 6 modalités :

Toujours	Systématiquement, plusieurs fois par jour
Souvent	Plusieurs fois par semaine
Parfois	1 ou 2 fois par mois
Rarement	1 ou 2 fois par an
Jamais	En aucun cas
Non concerné	Le soignant ne peut se prononcer car ne rencontre pas la situation décrite

La grille peut être complétée et/ou modifiée suivant les objectifs à atteindre et les spécificités de la population accompagnée. Chaque structure doit se l'approprier.

Modalités de retour

Les modalités de retour doivent préserver l'anonymat des réponses. Il peut s'agir par exemple de la mise à disposition d'une urne dans un lieu de passage régulier pour les soignants.

À savoir que le retour du questionnaire n'est pas indispensable. Ce qui importe c'est d'utiliser la grille comme une base d'échange et de dialogue entre les professionnels de soin.

Analyse des résultats

Ce questionnaire se veut une base de réflexion et d'échange pour un travail en groupe.

Ainsi, le remplissage **individuel** de la grille pourra être discuté dans un groupe de travail **collectif**.

3. Bibliographie

- **La bientraitance** : définition et repères pour la mise en œuvre ; ANESM ; juin 2008.
- **Gestion des risques de maltraitance en établissement, méthodes-outils-repères** ; Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ; décembre 2008.
- **Gestion des risques de maltraitance pour les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile**, méthodes-outils-repères ; Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ; janvier 2009.
- **La maltraitance ordinaire dans les établissements de santé** ; étude de Claire Compagnon et Véronique Ghadi pour la HAS ; 2009.



www.has-sante.fr



www.forap.fr