

CONGRES DE GERONTOLOGIE ET DE GERIATRIE

FEVRIER 2005

**LE REFERENTIEL ANGELIQUE
COMME OUTIL
D'EVALUATION ET DE
PREVENTION DE LA
MALTRAITANCE**

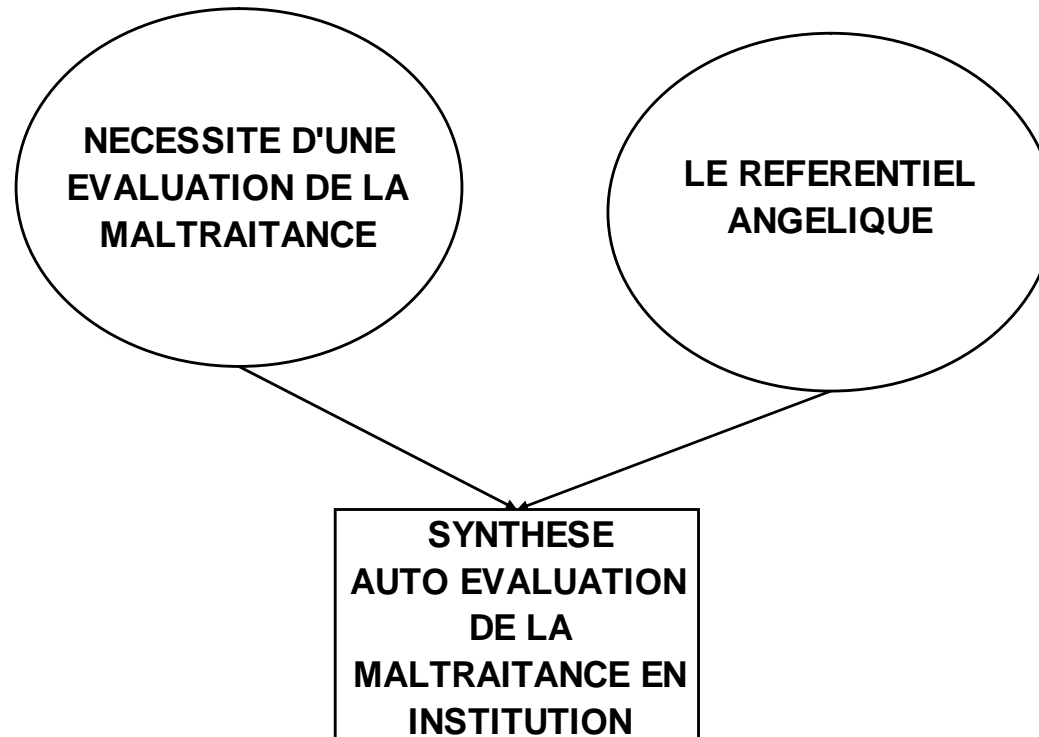
DEFINITION

*En 1987,
le Conseil de l'Europe définit ainsi la
maltraitance :*

*« La violence se caractérise par tout acte
ou omission commis par une personne s'il
porte atteinte à la vie, à l'intégrité
corporelle ou psychique d'une autre
personne, à sa liberté ou compromet
gravement le développement de sa
personnalité et/ou nuit à sa sécurité
financière »*

L'EVALUATION DE LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

PLAN



1ère PARTIE

- L'EVALUATION DE LA MALTRAITANCE

TYPOLOGIE DES MALTRAITANCES

Classification du Conseil de l'Europe (1992)

- violences physiques
- violences psychiques ou morales
- violences matérielles et financières
- violences médicales ou médicamenteuses
- négligences actives
- négligences passives
- privation ou violation de droits

Programme d'inspections des établissements sociaux et médico-sociaux 2002/2006

Thème d'inspection :

Prévention et repérage des risques de maltraitance à personnes vulnérables dans les établissements sociaux et médico-sociaux ainsi que dans les lieux de vie soumis à autorisation.

OBJECTIFS DES CONTRÔLES

VÉRIFIER

- la santé, la sécurité, l'intégrité, le bien-être physique et moral et la dignité des personnes accueillies

REPÉRER

- les risques en identifiant les points critiques dans le fonctionnement de la structure et/ou dans l'attitude des personnels ;
- les dynamiques existantes et capitaliser les bonnes pratiques ;

PROPOSER

- pour améliorer la qualité de l'accueil
- pour soutenir les équipes

SANCTIONNER

- les insuffisances et les abus par des fermetures partielles ou totales, temporaires ou définitives.

COMMENT EVALUER LA SITUATION D'UN ETABLISSEMENT ?

GUIDES DE RÉFÉRENCE EXISTANTS

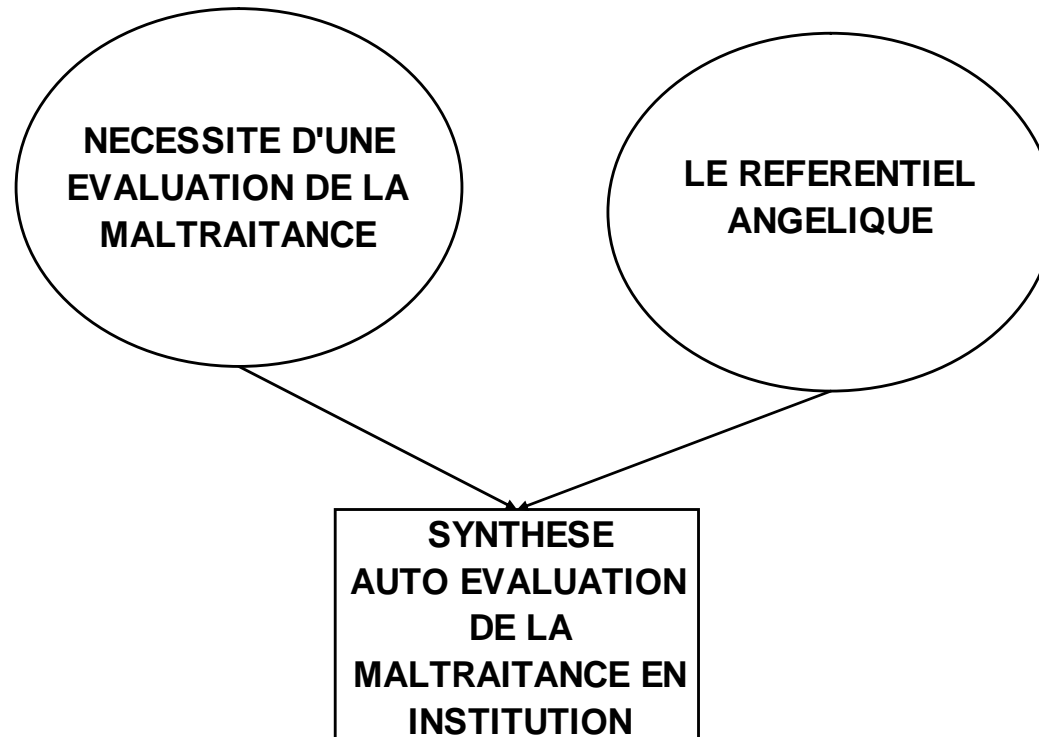
- « Guide des bonnes pratiques d'inspection » - IGAS/MAFI 2001 ;
- Outil « ANGELIQUE » - MARTHE, DGAS, ENSP « Améliorer la qualité en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » - juin 2000 ;
- GERIAPA – Guide d'auto évaluation de la qualité
- Outils régionaux
- Normes
- [...]

2ème PARTIE

- ANGELIQUE : UN REFERENTIEL POUR UNE DEMARCHE QUALITE

L'EVALUATION DE LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

PLAN



L'OUTIL ANGELIQUE

Un Acronyme

« **A**pplication **N**ationale pour **G**uider une
Évaluation **L**abellisée **I**terne de la **Q**ualité
pour les **U**sagers des **É**tablissements »

L'OUTIL ANGELIQUE

Un Référentiel (1)

- 147 points de Contrôle Qualité
- **Répartis en quatre parties**
 - 1 - Attentes et satisfaction des résidents et familles,
 - 2 - Réponses apportées aux résidents en terme d'autonomie, d'accompagnement et de soins,
 - 3 - L'établissement et son environnement,
 - 4 - Démarche qualité.

L'OUTIL ANGELIQUE

Un Référentiel (2)

- **Structure détaillée des quatre parties**
 - 1 - Attentes et satisfaction des résidents et familles,
 - 1-1 Accueil et Admission
 - 1-2 Droits et libertés
 - 1-3 Restauration
 - 1-4 Vie Sociale
 - 2 - Réponses apportées aux résidents en terme d'autonomie, d'accompagnement et de soins,
 - 2-1 Maintien de l'Autonomie
 - 2-2 Organisation des soins
 - 2-3 Aides et soins spécifiques
 - 2-4 Hôtellerie
 - 2-5 Personnel

L'OUTIL ANGELIQUE

Un Référentiel (2bis)

- **Structure détaillée des quatre parties** (Suite)
 - 3 - L'établissement et son environnement,
 - 3-1 Ouverture sur l'extérieur
 - 3-2 Réseau Gérontologie et Soins Coordinés
 - 3-3 Respect de la législation
 - 3-4 Sécurité et Maintenance
 - 4 - Démarche qualité.

Identification Etablissement :

LES OLIVIERS / LES PINS

GESTION DU PROJET INSTITUTIONNEL

Domaines de l'Evaluation : LISTE Pour le MOT CLE: HYGIENE

Thème	SousThème	MotsClefs	Questions	IndicateurQualité	Cotation		Année	PréRequis	Prioritaire	Commentaire
					Point Fort	Point Faible				
1-Attentes et Satisfaction des	1-3 Restauration	Hygiène alimentaire	Le dernier procès-verbal des services vétérinaires a-t-il fait l'objet de réserves ? Si oui : - ont-elles été levées ? - Font-elles l'objet d'un échéancier	PV services vétérinaires	B		2003			D'importantes difficultés et dysfonctionnements existaient avant la reconstruction complète du bâtiment. Au plan de l'organisation, le système HACCP fonctionne. Les personnels sont formés mais il reste des améliorations à apporter dans les pratiques quotidiennes.
45										<i>Coût Fouritures: Coût Personnel :</i>
2-Réponses aux besoins d'accompagn	2-4 Hôtellerie	Hygiène alimentaire	La méthode de maîtrise des risques type "HACCP" a-t-elle été mise en œuvre sur la chaîne alimentaire au sein de l'institution (analyse des risques amélioration des pratiques, formation du personnel, analyses bactériologiques, utilisation pertinente des résultats) ?	Attestation de formation Enregistrement Participation de l'infirmier référent	B		2004			Cf fiche 45
100										<i>Coût Fouritures: Coût Personnel :</i>
2-Réponses aux besoins d'accompagn	2-5 Personnel	Formation, Hygiène	Les personnes de service ont-ils reçu une formation concernant l'hygiène des sols et du linge ? Les personnels d'aides et de soins ont-ils bénéficié d'une formation continue concernant le lavage des mains et l'hygiène générale des soins ?	Plan de formation Rapport d'activité	A		2003			La pratique du système " Balayage humide, Lavage à plat " est bien intégrée par l'ensemble des personnels ASH. Ils ont également été formés au lavage des mains, des procédures sont en place.
109										<i>Coût Fouritures: Coût Personnel :</i>

EXEMPLE

Domaines de l'Evaluation : LISTE Pour le MOT CLE: SOINS

Thème	SousThème	MotsClefs	Questions	IndicateurQualité	Cotation		Année	Objectif	
					Point Fort	Point Faible		PréRequis	Prioritaire
2-Réponses aux besoins d'accompagn	2-3 Aides et soins spécifiques	Douleur, médecin coordonnateur infirmier référent, Formation, Soins Palliatifs	La douleur fait-elle l'objet : - d'une prise en charge spécifique (utilisation d'une échelle visuelle analogique,) ? - d'une prise en charge spécifique des résidents ((traitement systématique, suivi) ? - d'actions de formation du personnel ?	Protocole, RBP Dossier individuel du résident Tableau de suivi Echelle visuelle Action de formation (contenu, suivi)		C	2001	Conférence sur l'ASP Béziers Hérault (26 juin 2001) Réseau de Proximité de Soins Palliatifs	
94									
3- L'établissement	3-2 Réseau Gérontologiq	Soins coordonnés	L'établissement fait-il partie d'un système de soins coordonnés ou d'un ue et soins	Document, convention		B	2004	Le réseau gérontologique du secteur est en cours de mise en œuvre. réseau ?	Coût Fournitures: Coût Personnel :
3- L'établissement nt et son	3-2 Réseau Gérontologiq ue et soins	accueil de jour, services de soins infirmiers à domicile, portage de repas	L'établissement propose-t-il des formules complémentaires à son hébergement permanent constituant une aide au maintien à domicile des personnes âgées des alentours : - accueil de jour ? - hébergement temporaire ? - hébergement de week-end ou de semaine ? - service de soins infirmiers à domicile ?	PI		Non		L'accueil temporaire reste lié à la question de son financement. Le besoin a pourtant été formulé à plusieurs reprises.	Coût Fournitures: Coût Personnel :
120									

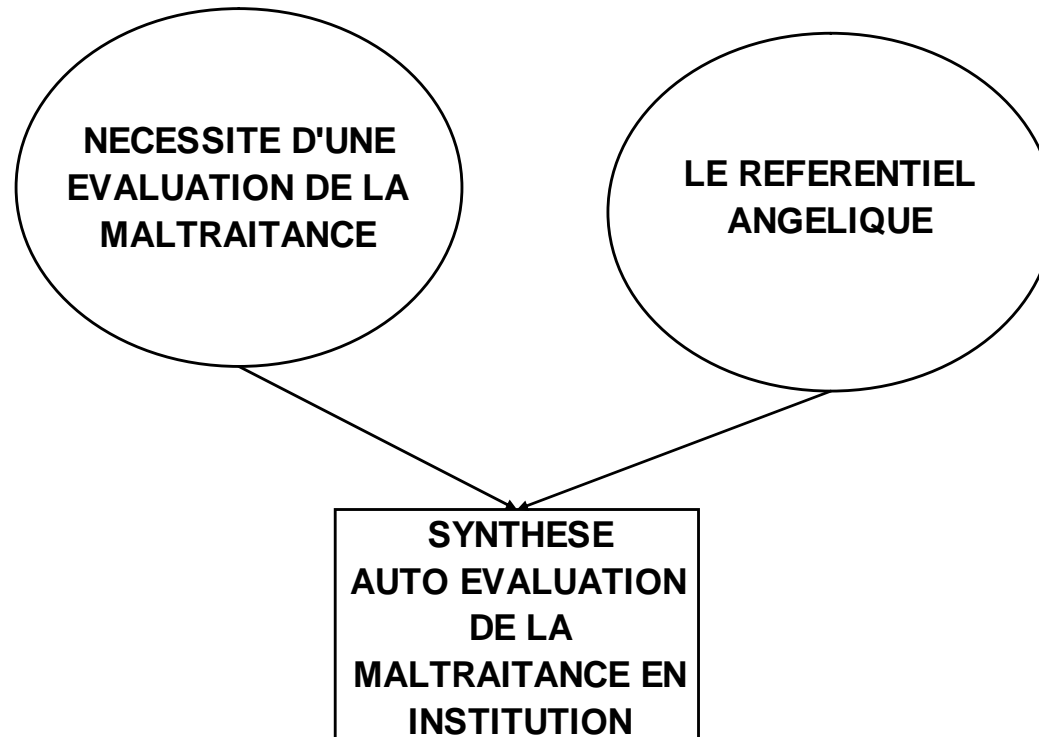
EXEMPLE

3ème PARTIE

- L'EVALUATION NECESSAIRE ET UN REFERENTIEL
- SYNTHESE

L'EVALUATION DE LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

PLAN



SYNTHESE 1

LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE ET LE REFERENTIEL ANGELIQUE

TYPOLOGIE DE LA MALTRAITANCE	MOT CLE DANS ANGELIQUE	N° DE REFERENCE DE LA QUESTION
MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE	RESPECT DE LA PERSONNE	20 / 21 / 24 / 25 / 26 / 27 / 28 / 29 / 31
	SEPARATION DES PATHOLOGIES	71 / 111 / 90 / 117
	ISOLEMENT DE LA PERSONNE	30 / 47 / 46 / 50 / 51
	ABUS D'AUTORITE / INDIFFERENCE / MEPRIS	74 / 86 / 57 / 90 / 61 / 62

SYNTHESE 1 bis

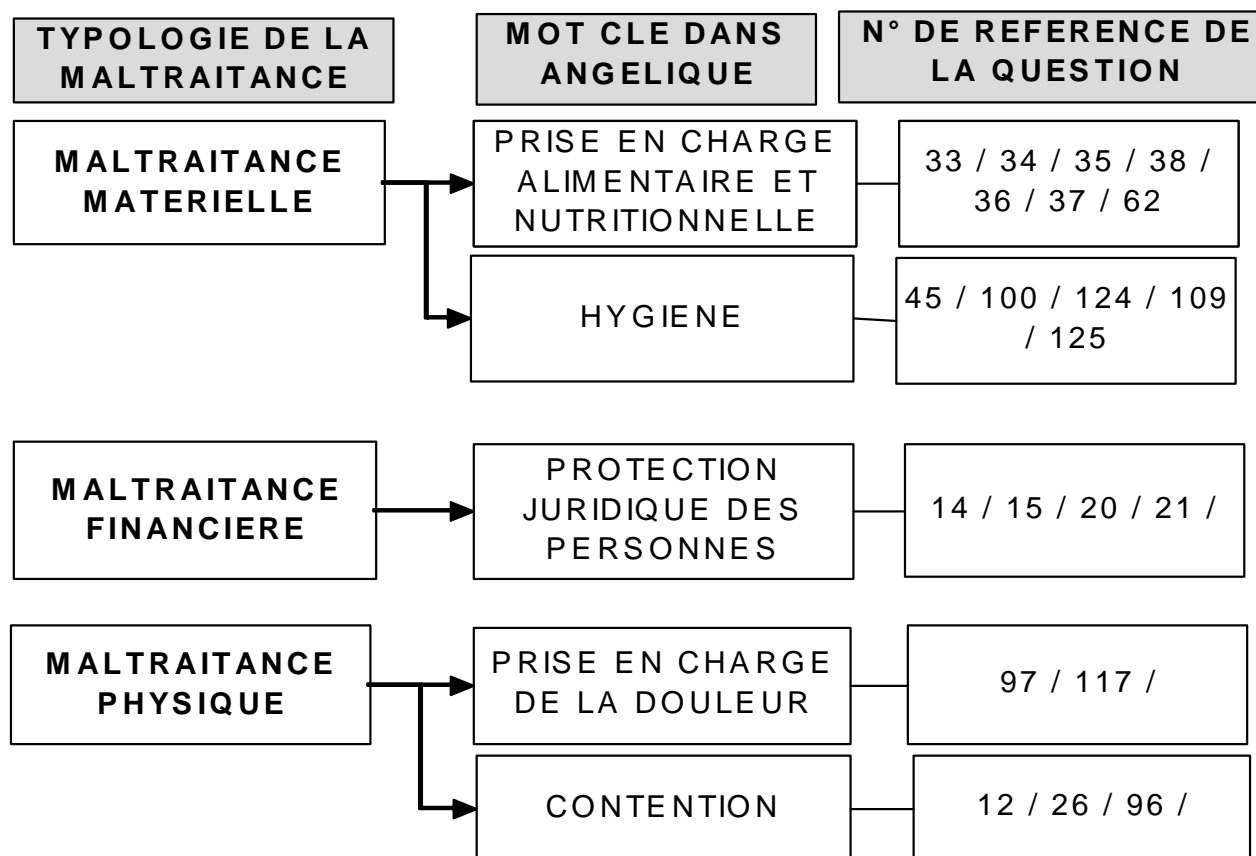
LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE ET LE REFERENTIEL ANGELIQUE

EXEMPLE : LE RESPECT DE LA PERSONNE: CONTENU DES QUESTIONS Q20 ET Q21

Respect De la personne Q20	Les résidents bénéficient-ils d'un espace privatif dans lequel ils peuvent - apporter du mobilier ? - apporter des objets et effets personnels ? - préserver leur intimité ? - recevoir leur famille ou de l'entourage ? - disposer de la clé de ce logement ?	Contrat de séjour Règlement intérieur Livret d'accueil RBP
Respect De la personne Q21	Existe-t-il un dispositif permettant de recueillir l'avis des résidents quant à leur sentiment de sécurité : - au sein de l'établissement ? - dans leur espace privatif ?	Recueils d'information Enquêtes

SYNTHESE 2

LA MALTRAITANCE MATERIELLE, FINANCIERE ET PHYSIQUE ET LE REFERENTIEL ANGELIQUE



SYNTHESE 2 bis

LA MALTRAITANCE MATERIELLE, FINANCIERE ET PHYSIQUE ET LE REFERENTIEL ANGELIQUE

<p>Fin de vie Médecin coordonnateur Infirmier référent</p> <p>Q 97</p>	<p>La fin de vie fait-elle l'objet</p> <ul style="list-style-type: none">- d'une prise en charge spécifique des résidents (soins d'accompagnement adaptés incluant la famille, respect des convictions religieuses, etc.) ?- d'une convention avec une équipe mobile, une unité de soins palliatifs ?- d'actions de formation du personnel ?	<p>Procédure, RBP</p> <p>Dossier individuel du résident Actions de formation des personnel (contenu, suivi...) Tableau de bord</p>
<p>Convention Coordination</p> <p>Q 117</p>	<p>Existe t-il une collaboration avec un ou des établissements de santé pour des problèmes spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none">- prise en charge de la douleur ?- soins palliatifs ?- consultation mémoire ?- troubles du comportement ?- nutrition... ?	<p>Convention(s) ou projets</p>

CONCLUSION

- **SECRETARIAT D'ETAT AUX PERSONNES AGEES – NOV 2002**
- **COMITE DE VIGILANCE CONTRE LA MALTRAITANCE**
- **LE PROGRAMME DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE**

CONCLUSION

- **CE PROGRAMME COMPREND 8 OBJECTIFS :**

LE REFERENTIEL ANGELIQUE REpond A CES PROBLEMATIQUES

- **N°4 – GESTION DU RISQUE**
- **N°5 – EXIGENCE DE QUALITE**
- **N°7 – RENFORCER LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE ET D'INSPECTION**

LE MOT DE LA FIN

DE L'INTERET A DEVELOPPER UNE DEMARCHE CONTINUE DE LA QUALITE DANS LES ETABLISSEMENTS POUR PERSONNES AGEES

**« Passant, nous
avons été ce
que vous êtes,
vous serez ce
que nous
sommes...**

Penses-y bien ! »

