



La méconnaissance de la personne soignée, signe précurseur de maltraitance ?

INCIDENT

Une résidente de 85 ans est hébergée depuis le 22 mai en EHPAD. La résidente a adopté depuis quelques mois une attitude vicieuse et se tient en permanence penchée sur la droite, bras tendus sur la droite. Déséquilibrée par cette position, elle a chuté le 03 janvier de son fauteuil.

Depuis cette chute, sa dépendance s'est fortement aggravée. Incontinente, elle sonne très régulièrement pour qu'un membre de l'équipe l'accompagne aux toilettes ou la change, malgré les protections qui lui ont été prescrites et l'organisation des « tournées » de change.

La dame est placée depuis 2 ans sous curatelle extérieure. Sa famille ne réside pas dans le département et lui rend visite à fréquence aléatoire, en week-end.

La nuit, des visites dans toutes les chambres sont organisées, entre 21h et 23h, puis entre 3h et 5h. Durant ces « tournées », les aides-soignantes et agents d'entretien se rejoignent pour former des binômes. En dehors de ces périodes, elles retournent seules dans leur service (entre 30 et 36 lits) assurer des tâches d'entretien des locaux.

Le 25 mars vers minuit, la dame sonne. La professionnelle, en cours de récurage de la salle à manger et habituée à ses appels fréquents diffère sa visite. Les appels sont réitérés. La soignante se rend bruyamment vers la chambre, entre sans frapper en demandant « *Quoi encore ?* ». La résidente demande un nouveau change et exprime des douleurs lombaires. La soignante sollicite l'infirmière de l'établissement qui ne dispose pas de protocole de prise en charge de la douleur pour cette résidente et trace la demande dans le dossier de soin. L'infirmière indique à la dame que « *lorsqu'elle-même a mal, elle ne prend pas toujours des médicaments, donc qu'elle aussi peut s'en passer pour l'instant* » et que « *si ça continue* », elle va lui « *enlever sa sonnette* ». La dame en parle le week-end suivant à sa fille qui contacte l'antenne ALMA de son département.

Cause immédiate :

Hyper-sollicitation de l'équipe par la résidente

Les négligences passives et actives

En 2009, ALMA national a réceptionné 808 signalements de maltraitance concernant des personnes hébergées en établissements sanitaires ou médico-sociaux (sur 3872 appels) 37% (302) étaient catégorisés comme "négligence" à la première écoute 65% (527) corrélaient les signalements à des "difficultés de gestion du personnel effectif insuffisant, absentéisme"

EVENEMENTS PRECURSEURS (ces signaux qui nous mettent en alerte)

- a. Perte d'autonomie de la résidente
- b. Problème de communication entre les acteurs
- c. Manque d'écoute / d'analyse des demandes de la résidente
- d. Absence de diagnostic pour l'incontinence
- e. Non évaluation de la douleur
- f. Absence de protocole de prise en charge de la douleur
- g. Faible présence familiale
- h. Manque d'informations sur le passé
- i. Interruption des tâches des professionnels
- j. Manque de personnel la nuit
- k. Glissements de tâches
- l. Absence de conduite à tenir en cas de maltraitance

⇒ Conséquence 1 : Dénier de la douleur

⇒ Conséquence 2 : Manque de respect de la résidente

⇒ Conséquence 3 : Menaces / Chantage

FACTEURS DE PROTECTION PROPOSES (le plan d'actions qui peut être proposé)

- Mettre en place une **étude des cas** en travail d'équipe (travail institutionnel), destinée à analyser les conditions de survenue de la situation et faire ressortir des propositions de l'équipe elle-même
- Dynamiser le **plan de formation** soignante en matière de communication, prise en soin, écoute
- Rappeler la définition de la maltraitance lors des **recrutements**
- Définir les **critères d'appel** à un médecin ou autres professionnels la nuit
- **Organiser le retour de la parole des résidents et des familles** au sein de l'établissement

Remerciements aux membres du groupe

- Mme DUMONT (ALMA Franche-Comté)
- Mme JOLY (IRTS)
- Mme LEMONTEY (Service Social CHRU)
- Mme RIEME (EHPAD Mamirolle)
- Dr V. DAUCOURT (PLAGE, ReQua)

Références

- La maltraitance « ordinaire » dans els établissements de santé (GHADI-COMPAGNON, 2009)
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (ANESM, novembre 2009)
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (ANESM, décembre 2008)
- L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social (ANESM, février 2009)
- Rapport d'activité ALMA France (ALMA, 2010)