

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
Type de risque	Facteurs de risque	Causes identifiées	Actions déjà en place	Gravité	Fréquence	Criticité (Gravité * Fréquence)	Actions à mettre en œuvre (précisez court/moyen/long terme et le cas échéant, les cibles patient/personnel)	Maîtrise du risque	Maîtrise * criticité
				1 = sans dommage	1 = rare			1 = On sait faire face, bonne maîtrise	
				2 = dommage modéré	2 = occasionnel			2 = On a tout prévu	
				3 = dommage important	3 = souvent			3 = On est en alerte	
				4 = irréversibilité du dommage	4 = toujours			4 = On découvre le risque	
I. RISQUES LIÉS À LA PRISE EN CHARGE									
Risques liés à l'accueil/admission	Procédure d'accueil	Contraintes illégitimes des modalités de séjour (conditions de visite, etc.)				0			0
		Admission non concertée/absence d'évaluation du consentement du patient				0			0
		Entrée non préparée (patient non attendu, chambre non préparée, absence de place)				0			0
		Défaut ou inadaptation de l'information délivrée à la personne et à ses proches				0			0
		Absence de présentation des professionnels lors de l'arrivée du patient et durant son hospitalisation				0			0
		Absence de remise ou d'explications sur le livret d'accueil de la structure				0			0
		Non-respect de la confidentialité				0			0
		Défaut de gestion du délai d'attente				0			0
	Prise en charge initiale du patient	Recueil et évaluation initiale du patient non adaptés (autonomie, besoins sociaux, habitudes de vie, goûts, antécédents, etc.)/absence d'accueil personnalisé				0			0
Prise en charge	Organisation et coordination des interventions des professionnels	Actes de soins inadaptés aux rythmes de vie du patient (prises de sang très tôt le matin, lors des horaires de repas, visites, etc.)				0			0
		Actes de soins inadaptés à l'état du patient (soins systématiques et/ou non personnalisés, température et pulsations à tous les patients lors du tour, etc.)				0			0
		Défaut de proposition d'intervention d'un professionnel spécifique (psychologue, diététicien, assistant social, addictologue, ergothérapeute, etc.)				0			0
		Absence de planification de l'organisation des soins et de la surveillance				0			0
	Respect de la confidentialité	Consultation, soin ou discussion en présence d'un tiers sans autorisation				0			0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
		Informations médicales données à un membre de la famille sans autorisation				0			0
		Inadaptation du lieu par rapport aux échanges des professionnels				0			0
		Défaut de discrétion dans les échanges des professionnels				0			0
		Non-respect des souhaits des patients quant à l'information donnée				0			0
	Projet de soins du patient	Manque de concertation entre l'équipe et le patient et les proches pour l'élaboration de son projet de soins individualisé				0			0
		Absence de formalisation d'un projet de soins individualisé en équipe pluridisciplinaire, avec le patient et son entourage s'il le souhaite				0			0
		Absence de réflexion éthique pluridisciplinaire				0			0
		Absence de mise en oeuvre du projet de soins individualisé				0			0
		Manque d'explications relatives au projet de soins				0			0
		Absence d'analyse bénéfice/risque entre le médecin et le patient				0			0
						0			0
	Information du patient sur sa prise en charge	Manque d'écoute du patient par le soignant				0			0
		Manque d'information (médicale, examen et actes de soins) délivrée au patient				0			0
		Absence de vérification de la compréhension des informations				0			0
		Défaut d'information sur un dommage associé aux soins (événement indésirable) et absence d'accompagnement dans le suivi				0			0
	Prise en compte des besoins du patient	Défaut de prise en compte de la douleur				0			0
		Défaut de prise en compte des besoins fondamentaux				0			0
		Inadaptation des aides à la vie quotidienne (insuffisance ou excès) : toilette, habillage, continence, alimentation, etc.				0			0
		Manque de disponibilité des professionnels				0			0
	Fin de vie	Manque de préparation de la fin de vie du patient/de concertation pluridisciplinaire quant au statut curatif ou palliatif du patient				0			0
		Absence d'organisation des soins palliatifs				0			0
		Absence de formation aux soins palliatifs				0			0
		Défaut d'accompagnement de l'entourage				0			0
		Délai d'information de la famille en cas de décès				0			0
		Absence de recherche des directives anticipées				0			0
						0			0
Risque lié aux facteurs institutionnels (non-respect des habitudes et des libertés de la	Mise en sécurité	Limitation de la liberté d'aller et venir				0			0
		Contention sans prescription médicale, sans recherche de l'adhésion du patient, non protocolisée et non réévaluée				0			0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
Risque lié aux comportements des professionnels (atteinte à la dignité, à l'intimité et à l'intégrité physique et morale)	Prise en compte des attentes et des choix	Non respect des convictions philosophiques et religieuses					0		0
	Rythmes et habitudes de vie	Défaut d'adaptation à l'autonomie physique et psychique du patient					0		0
	Environnement de vie	Bruit (matériaux, chaussures, éclats de voix, claquements de portes, etc.)					0		0
	Communication	Luminosité le jour et lumières la nuit					0		0
		Odeurs					0		0
		Température ambiante					0		0
		Infantilisation					0		0
		Tutoiement systématique					0		0
		Utilisation du "il/elle" "on" en parlant du et au patient					0		0
		Communication verbale inadaptée (ne pas parler assez fort/trop fort, surdité, langue étrangère, etc.)					0		0
		Utilisation du téléphone portable personnel par les professionnels en situation de soins							0
		Parler entre collègues devant le patient pendant les soins, en l'ignorant					0		0
		Communication non verbale inadaptée (brusquerie, manque d'attention, de douceur, d'anticipation, d'écoute, etc.)					0		0
		Manque d'explication des soins et traitements donnés					0		0
	Personnalisation de la prise en charge	Organisation de la chambre non adaptée (pathologie, handicap, etc.)					0		0
		Non-respect des effets ou de l'organisation personnels					0		0
		Manque d'information sur la possibilité de mise en sécurité des effets personnels					0		0
	Respect de l'intimité	Soins porte ouverte/sans paravent/sans indication de la présence du soignant					0		0
		Présence d'un tiers pendant les soins sans accord du patient					0		0
		Avant d'entrer dans la chambre du patient, ne pas frapper à la porte/ne pas attendre l'accord de la personne					0		0
		Indiscrétion					0		0
	Atteintes psychologiques	Menaces et humiliations					0		0
		Culpabilisation du patient / des proches					0		0
		Représailles : des réprimandes à la punition					0		0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
Vie sociale		Paroles déplacées, jugements de valeur, discrimination				0			0
		Harcèlement, privations (de visite, etc.)				0			0
	Atteintes physiques	Brusquerie dans les soins				0			0
		Non-prise en compte de l'hyperalgie				0			0
		Coups, tapes, bousculades				0			0
		Gestes déplacés				0			0
	Prestations complémentaires aux soins (cultes, commerces, bénévoles, bibliothèque, etc.)	Participation imposée à des activités				0			0
		Absence de stimulation de la personne pour la participation aux activités				0			0
		Prestations complémentaires aux soins non diversifiées ou ne tenant pas compte des souhaits des patients				0			0
		Absence d'affichage/d'informations sur les prestations complémentaires aux soins				0			0
	Isolement de l'institution	Absence d'inscription dans des réseaux				0			0
		Absence d'intervention d'organismes extérieurs au sein de l'établissement (associations, écoles, bénévoles, etc.)				0			0
						0			0
Sortie du patient	Organisation de la sortie (retour au domicile ou passage à une autre structure)	Manque ou insuffisance d'informations sur la sortie du patient				0			0
		Décision de sortie imposée au patient, à son entourage				0			0
		Défaut d'anticipation, de préparation de la sortie et d'accompagnement du patient et de son entourage				0			0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
II. RISQUES LIÉS AU MANAGEMENT									
Risques liés au pilotage de l'établissement	Politique d'établissement	Absence de la bientraitance dans le projet d'établissement et ses déclinaisons				0			0
		Absence de réflexion institutionnelle sur une politique de bientraitance dans l'établissement				0			0
		Absence d'engagement institutionnel sur la bientraitance				0			0
		Absence de réflexion éthique dans l'établissement				0			0
		Absence de projet de prestations complémentaires aux soins au sein de l'établissement				0			0
	Règlement intérieur des personnels	Absence de la notion de bientraitance (vis-à-vis du personnel et des patients) dans le règlement intérieur				0			0
		Méconnaissance du règlement intérieur				0			0
	Management	Management non adapté, absence de concertation				0			0
		Défaut de pilotage et de suivi du tableau de bord, absence d'indicateurs "Bientraitance"				0			0
		Absence de délégations claires				0			0
		Défaut d'actualisation de l'organigramme				0			0
		Absence ou insuffisance des réunions avec la direction							0
		Conduites à tenir en cas de maltraitance inexistantes ou insuffisamment connues par les professionnels				0			0
		Absence d'évaluation continue des pratiques professionnelles				0			0
	Perspectives d'évolution professionnelle	Absence de politique de formation							0
		Absence de politique de mobilité							0
		Absence de politique de promotion				0			0
		Absence de suivi des entretiens annuels d'évaluation				0			0
	Formation continue	Absence d'évaluation des acquis des formations							0
		Bientraitance absente du plan de formation pluriannuel				0			0
Risques liés au recrutement et à l'accompagnement des personnels dans l'accomplissement de leur mission	Recrutement	Personnel non titulaire de la qualification ou du diplôme requis				0			0
	Accompagnement des professionnels	Absence de fiches de poste pour les différentes catégories de personnels (dont personnel de nuit) ou fiches incohérentes				0			0
		Défaut d'accueil du nouvel arrivant, absence de tutorat				0			0
		Absence d'accompagnement à l'évolution professionnelle (mobilité, promotion, etc.)							
						0			0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
	Repérage et accompagnement des situations à risque	Défaut de repérage des signes de mal-être et/ou d'épuisement				0			0
		Augmentation de l'absentéisme (fréquence et/ou durée)				0			0
		Augmentation du nombre d'accidents du travail et/ou de maladies professionnelles				0			0
		Turn over important des personnels (sur la base du ratio annuel démissions, licenciements/effectif total)				0			0
		Absence d'accompagnement des professionnels en difficulté				0			0
Risques liés à l'animation et la coordination des équipes	Coordination des équipes	Absence ou insuffisance des réunions d'équipe/temps de concertation				0			0
		Défaut de communication entre les professionnels				0			0
		Absence de réunion de debriefing suite à un incident/événement indésirable				0			0
		Glissement de fonctions, dévalorisation de certaines fonctions				0			0
	Animation des équipes	Absence ou insuffisance des réunions avec l'encadrement				0			0
	Formation continue	Absence de recueil et de retour des besoins de formation				0			0
		Personnel non formé de manière régulière aux problématiques de maltraitance/bientraitance				0			0
		Absence d'évaluation des acquis des formations				0			0
Risques liés à la communication avec le patient et son entourage	Gestion des plaintes	Absence de système de recueil des plaintes				0			0
		Défaut d'information des usagers sur les voies de recours				0			0
		Absence de réponse aux courriers de réclamations				0			0
	Gestion des événements indésirables associés aux soins ou à la vie hospitalière	Absence d'outil de recueil et d'analyse des événements indésirables				0			0
		Défaut d'information du patient sur la survenue d'un événement indésirable et ses suites							
	Place des usagers et de l'entourage	Absence de réflexion sur la place de l'entourage dans la prise en charge (enjeux et limites)				0			0
		Manque de communication avec l'entourage proche du patient				0			0
		Manque d'identification de la personne de confiance				0			0
Risques liés à l'organisation du travail	Gestion du temps de travail	Absence de définition de l'organisation du travail				0			0
		Manque de lisibilité et de respect du planning dans les délais réglementaires				0			0
		Dotation insuffisante de personnels (jour et/ou nuit)				0			0
		Présence de personnels non adaptée à la charge de travail				0			0

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
		Vacances de postes/postes non pourvus				0			0
		Recours excessif à des personnels intérimaires				0			0
	Défaillance des circuits d'information	Absence de supports de transmission ou multiplication des supports				0			0
		Défaut de traçabilité							0
		Absence d'exploitation des données contenues dans les supports de transmission				0			0
		Absence de dossier de soins partagé				0			0
		Absence de diffusion de consignes et protocoles				0			0
		Fonctionnement par habitude				0			0
	Organisation du personnel de nuit	Absence d'organisation de roulement des équipes (jour/nuit)				0			0
		Absence d'évaluation de l'activité de l'équipe de nuit				0			0
		Absence de réunion périodique de l'encadrement avec le personnel de nuit				0			0
		Non formalisation des échanges avec le personnel de jour (transmissions orales, réunions...)				0			0
III. RISQUES LIÉS AUX CONDITIONS D'INSTALLATION									
Risques liés à adéquation des locaux et des équipements par rapport à la population accueillie	Sécurité des locaux	Manque d'équipements ou défaillance (Interphone, vidéosurveillance, digicode, etc.)				0			0
		Manque de sécurisation de l'accès aux locaux médicaux ou de soins				0			0
		Absence de protection ou de surveillance des escaliers				0			0
		Sols non adaptés (glissants, gravier ne permettant pas le passage des fauteuils roulants, etc.)				0			0
		Absence de barres d'appui				0			0
		Défaut de maintenance des locaux							
		Locaux non sécurisés				0			0
	Adaptation des locaux	Chambre individuelle exiguë				0			0
		Absence de chambre individuelle (ex. en cas de risque suicidaire, etc.)				0			0
		Changement de chambre à plusieurs reprises durant le séjour				0			0
		Absence de chambre à 2 lits ou communicante pour les couples pour le long séjour				0			0
		Absence de sanitaires et douche individuels ou en nombre insuffisant				0			0
		Espace insuffisant pour une accessibilité et une installation confortable pour une personne à mobilité réduite				0			0
		Locaux inadaptés ou insuffisants				0			0
	Extérieurs	Absence d'espace de promenade et de détente				0			

Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement									
		Trajets de promenade non sécurisés				0			0
		Sols extérieurs inadaptés				0			0
	Déplacements	Absence ou dysfonctionnement du système d'appel (fixe ou mobile) en cas de chute				0			0
		Absence de traçabilité du dispositif d'appel en cas de chute				0			0
		Signalétique inadaptée				0			0
	Équipements	Éclairage inadapté, difficulté à accéder à l'interrupteur, minuterie trop rapide				0			0
		Hauteur des équipements				0			0
		Inadaptation du mobilier mis à disposition				0			0
		Inadaptation du mobilier et des dispositifs médicaux, en fonction des besoins spécifiques des patients (lève-malade, etc.)				0			0
		Inadaptation du système de régulation de la température ambiante				0			0
		Défaut de maintenance des équipements				0			0
Politique des achats	Services économiques	Inadéquation des achats par rapport aux besoins				0			0
		Matériels inadaptés				0			0
		Quantités insuffisantes				0			0
	Service financier	Contrôles de gestion inadéquats				0			0
Intervention des professionnels (services techniques, maintenance, biomédical, etc.)	Adaptation des interventions des professionnels des services supports	Inadaptation des moments d'intervention				0			0
		Inadaptation de la réponse apportée				0			0
		Délai d'intervention trop long				0			0