	<b>Compte-rendu de l'instance de réflexion sur la bienveillance</b>	<b>10/04/2019</b>
---	---	-------------------

Présents : Charrier Françoise (Présidente du CVS du FAM des Réaux), Delanghe Véronique (direction générale), Guilbert Ludovic (Président du CVS de l'ESAT Jean Charcot), Lecombre Eloi (psychologue du PAT), Michaut Frédéric (administrateur), Pace Maëva (chargée de mission qualité), Petazzoni Françoise (direction d'établissement), Séchet Nicole (administratrice), Valat Elisabeth (coordinatrice de parcours complexes), Warin Blandine (psychomotricienne IMPRO).

Delanghe Véronique remercie tous les membres de l'instance pour leurs retours réactifs lors de l'envoi des documents de la précédente instance.

## Validation du compte-rendu du 13.02.2019 et du règlement intérieur de l'instance

**Approbation à l'unanimité du compte-rendu et du règlement intérieur.**

**Le règlement intérieur sera mis en ligne sur le site internet et diffusé à tous les établissements/services de l'APAJH Yvelines.**

## Saisine datée du 02.04.2019 liée à un problème de restauration

Cette saisine liée à un problème de restauration au sein d'un établissement/service sera examinée lors de la prochaine instance le mercredi 10 juillet 2019 après des compléments d'information.

Dans ce document, l'association est interrogée sur la déclinaison des engagements de la Charte Bienveillance auprès des prestataires de restauration. Le prestataire concerné a été interpellé afin d'apporter une réponse complémentaire et cohérente à celle de l'instance.

L'instance s'appuiera également sur l'actualité en EHPAD suite à un problème de restauration de manière à se questionner plus globalement sur le sujet

## Présentation de l'analyse des signalements des dysfonctionnements et des événements indésirables graves dans l'Association en 2018


**Présentation par Delanghe Véronique**

**Constats associatif** : Le but des signalements d'évènements indésirables est d'améliorer l'accompagnement dans les établissements/services en apprenant des dysfonctionnements ou évènements rencontrés et **de ne pas sanctionner les personnes**.

En 2018, 15 signalements ont été réalisés par les établissements/services de l'APAJH Yvelines. Ce n'est pas un chiffre significatif comparé à celui du sanitaire (la culture de signalements des évènements indésirables est développée depuis plusieurs années dans le secteur du sanitaire). Des efforts doivent être fournis par l'Association sur la traçabilité des évènements indésirables.

Un signalement d'évènement indésirable se réalise auprès des autorités (Conseil Départemental et Agence Régionale de Santé, autres destinataires en fonction des situations).

Echanges de l'instance :

	<b>Compte-rendu de l'instance de réflexion sur la bienveillance</b>	<b>10/04/2019</b>
---	---	-------------------

## Diapositive 5

Les signalements concernant la maltraitance d'un parent vers un usager

**Séchet Nicole** : Que font les situations de maltraitance d'un parent vers un usager dans les chiffres des signalements d'évènements indésirables de l'APAJH Yvelines ?

**Delanghe Véronique** : Les professionnels ont un devoir de signalement des situations de maltraitance y compris celle-ci. Un travail est fait avec la famille et l'utilisateur afin de mieux comprendre la situation.



Exemples donnés par l'instance :

*Exemple 1* : Une personne (sans mesure de tutelle) est accompagnée au sein d'un établissement/service et n'a pas accès librement à ses moyens de paiement, la famille empêche cet usager d'y accéder.

*Nous pouvons parler d'emprise sur une personne, les familles ont peur que la personne se fasse voler. Cela peut entraîner un signalement.*

*Les professionnels accompagnent les familles lors du passage de l'enfance vers l'âge adulte et pour apprendre à gérer le paradoxe « protection/autonomie ».*

*Exemple 2* : Un acte de maltraitance est observé dans la cour d'un établissement/service par un personnel du PAM.




*Ou encore le PAM oublie d'aller chercher une fois sur deux un usager. Cela peut être maltraitant pour l'utilisateur en question d'être oublié.*

*Les professionnels ne doivent pas s'empêcher de signaler ces situations et de réaliser un rappel sur les heures d'ouverture de l'établissement/service ainsi que les heures de passage du PAM.*

**La coopération est réinterrogée régulièrement par les Directions avec le PAM.**

*La coordination fait partie des missions des établissements de chaque structure. L'établissement/service s'assure que tout se passe bien avec les partenaires et peut faire des rappels.*

**Lecombre Eloi** : Différents types de situation sont également possibles :


-  Une situation de maltraitance d'un usager vers un professionnel.
-  Une situation de maltraitance entre professionnels.
-  Une situation de maltraitance d'un usager vers ses parents.

Les lignes peuvent bouger et tous les lieux peuvent être concernés par des situations de maltraitance.

La communication auprès des usagers et des familles sur les évènements indésirables graves

**Delanghe Véronique** : La communication sur les signalements d'évènements indésirables est-elle faite en CVS ?

Le directeur ou le responsable de la structure communique au conseil de la vie sociale la nature des dysfonctionnements et évènements qui affectent l'organisation ou le fonctionnement de la structure de façon anonyme ainsi que les mesures prises ou envisagées pour y remédier et en éviter la

	<b>Compte-rendu de l'instance de réflexion sur la bienveillance</b>	<b>10/04/2019</b>
---	---	-------------------

reproduction. (**Article D311-15 du Code de l'Action Sociale et des Familles**) La transparence est la meilleure façon de s'améliorer. Ce point sera revu en CODIR.

Les directions et le Bureau ont eu une présentation des signalements des dysfonctionnements et des évènements indésirables graves 2018.

**Michaut Frédéric et Séchet Nicole** : La communication est peu faite, les familles ne veulent pas entendre. Le CVS est informé lors d'une situation de maltraitance, des questions sont posées sur la suite du signalement mais la direction ne peut pas communiquer (secret et instruction). Comment faire dans ce cas-là ? Cela crée un climat lourd.

**Valat Elisabeth, Warin Blandine** : Ne pas communiquer peut engendrer beaucoup d'inquiétude. Il est important de faire attention à la communication et d'être rassurants pour garder le lien de confiance. Si les familles avaient une représentation globale d'un signalement, elles comprendraient mieux le processus.

**Petazzoni Françoise** : Les directions rappellent leur rôle, elles ne sont pas les responsables des décisions de justice. La direction n'a aucun moyen de faire un retour auprès des membres du CVS suite à un évènement allant jusqu'au Procureur de la République. Une thématique globale peut être évoquée en CVS en expliquant la situation et les améliorations qui peuvent être réalisées, en rappelant les rôles de chacun et le processus d'un signalement.

**Charrier Françoise** : Les usagers sont inquiets et se posent également des questions = qu'est-il possible de faire ? Comment rassurer l'utilisateur victime d'une situation ? On essaye de communiquer entre nous.

**Delanghe Véronique** : Notion de pair-aidance. Le CVS doit être informé quand la direction réalise un signalement d'évènement indésirable. Il faut préparer les informations transmises, l'objet n'est pas d'inquiéter mais de questionner : comment diffuser les informations et les bonnes pratiques lorsqu'une situation apparaît ?

**Charrier Françoise** : Un cahier est mis en place au FAM des Réaux. Il est à disposition des usagers, familles, professionnels pour écrire des plaintes, réclamations ou suggestion. Il permet de s'améliorer.

**Lecombre Eloi** : L'intention de la personne est à prendre en compte.




*Exemple : Le handicap psychique demande des réponses éphémères dans l'instant de la part des professionnels et des familles, pouvant amener des réactions violentes. Il faut mettre l'accent sur ce point, cela étant plus complexe que ce qu'il paraît.*

*Il faut avoir un équilibre pour protéger la personne et travailler avec la famille, l'utilisateur et les professionnels.*

On ne signale pas n'importe quoi. Un accompagnement doit être réalisé en amont de la maltraitance. Il ne faut pas non plus cataloguer ou stigmatiser l'établissement/service. La situation peut-être éphémère et ponctuelle. Il faut une concertation avant le signalement et aller questionner le pourquoi.

**Séchet Nicole** :

	<b>Compte-rendu de l'instance de réflexion sur la bienveillance</b>	<b>10/04/2019</b>
---	---	-------------------



***Exemple** : un signalement d'évènement indésirable est réalisé dans un foyer. Les parents deviennent extrêmes et aimeraient installer des caméras partout. Il faut rappeler aux parents l'intimité des personnes.*

**Lecombre Eloi** : Comment gérer l'anxiété des parents lorsque les personnes sont en établissement/service ? Les caméras apportent la preuve mais n'évitent pas le danger.

**Petazzoni Françoise** : Aimeraient-ils avoir des caméras partout chez eux ? Il faut communiquer auprès des familles.

**Delanghe Véronique** : Le travail de fond est sur la communication, faut-il former les professionnels à la communication en cas de crise ? **La question du turn-over des personnels se pose aussi.**

L'équilibre revient avec la confiance et se travaille au quotidien. Tous les référentiels de compétences professionnelles médico-sociaux sont basés sur cette notion : **la relation de confiance.**

**Charrier Françoise** : Pour les usagers, une fois échaudés, il est difficile de refaire confiance. Nous avons besoin d'une équipe stable. Une fois la relation de confiance installée, les comportements se modifient.

## Réflexion collective autour des comportements violents

### Certaines pathologies entraînent des comportements violents.

#### Que pouvons-nous mettre derrière une violence verbale ?

Il est important de voir ce que chacun met derrière une violence verbale. Les professionnels ont un rôle de médiation.

**Guilbert Ludovic** : Il peut y avoir des mots pas gentils mais ce n'est pas répétitif et ce n'est pas toujours les mêmes personnes. La direction et les moniteurs interviennent.


**Charrier Françoise** : En cas de problèmes, ils vont voir les délégués et après la direction. Les délégués les accompagnent voir la direction pour un entretien.

**Warin Blandine** : Différents signaux d'alerte sont à partager avec l'équipe.

**Michaut Frédéric** : Les rapports d'incidents pourraient-ils apparaître dans les dossiers des usagers afin d'aider les nouveaux professionnels ?

**Françoise Petazzoni** : Des rapports d'incident sont réalisés mais n'apparaissent pas dans le dossier de l'utilisateur : les éléments dans le dossier unique de l'utilisateur sont principalement médicaux et en rapport avec le projet individualisé. Une procédure associative existe cadrant les éléments du dossier.

**Delanghe Véronique** : Des formations complémentaires seraient utiles sur les transmissions des éléments d'un dossier vers les nouveaux professionnels.

	<b>Compte-rendu de l'instance de réflexion sur la bienveillance</b>	<b>10/04/2019</b>
---	---	-------------------

## Les signalements d'évènements indésirables – commentaires et procédure



**Séchet Nicole** : Peut-on analyser les signalements d'évènements indésirables par pôle ?

**Delanghe Véronique** : Nous n'avons actuellement pas assez de signalements d'évènements indésirables pour que cela soit pertinent.

**Petazzoni Françoise** : La procédure des signalements d'évènements indésirables n'est pas totalement maîtrisée par les professionnels mais, ils savent que la direction gère la remontée d'informations. Un envoi est réalisé aux autorités compétentes, à Delanghe Véronique et Pace Maëva. Un retour des autorités est effectué très rapidement par e-mail ou téléphone ainsi qu'un suivi.

Pour conclure, une communication expliquant ce que représentent les signalements d'évènements indésirables serait nécessaire auprès des usagers, familles, professionnels. La procédure des signalements d'évènements indésirables doit être mieux diffusée auprès des professionnels.

### Rappel des prochaines dates :

-  Le mercredi 10 juillet 2019.
-  Le mercredi 13 novembre 2019.

Véronique DELANGHE  
Directrice générale

Françoise CHARRIER  
Présidence du CVS du FAM des Réaux

Ludovic GUILBERT  
Président du CVS de l'ESAT Jean Charcot