



Repérage
&
Prévention

Sentinelle

Cadre et outils nécessaires à l'essaiage du

Processus « sentinelle »

**de repérage et de prévention des risques de fragilisation
d'un bénéficiaire dans le cadre de l'accompagnement
du plan d'aide ou de l'APA / PCH**

**Processus de « suivi et traitement d'une information
suite au repérage d'un signe de risque de fragilisation »**

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Rhône-Alpes

 **TASDA**
Technopôle Alpes
Santé à Domicile & Autonomie

Document de travail

Version : V3

Date de la dernière mise à jour : 16 fév 2024

SOMMAIRE

1	Objectif général du suivi et du traitement d'une information suite à un repérage : suivre le parcours de vie du bénéficiaire	3
2	Analyse des signes de risque de fragilisation	3
2.1	Chute	4
2.2	Modification du poids (amaigrissement, prise de poids) /troubles digestifs (perte d'appétit, transit, nausées).....	5
2.3	Douleur, ressenti physique, fatigue	6
	6
2.4	Insatisfaction ou modification de la mission des intervenants à domicile par rapport au plan d'aides initial / Ne porte pas son système de téléalarme	7
2.5	Changement d'humeur (tristesse, inquiétude, apathie.).....	8
2.6	Modifications du comportement	9
2.7	Difficulté à gérer son traitement.....	10
2.8	Difficulté à gérer les actes de la vie quotidienne (toilette, déplacement, ménage, courses, alimentation)	11
2.9	Problème de confort, de sécurité	12
2.10	Indisponibilité/absence d'un proche (conjoint, enfant) : perte, maladie grave, entrée du conjoint en établissement, hospitalisation	13
2.11	Modification dans les relations avec les aidants (liens familiaux distendus)	14
2.12	Aspects économiques / administratifs.....	15
3	Annexes.....	16
3.1	Exemple de ressources sur le territoire Rhône Alpes	16
3.2	Exemple de grille d'évaluation vulnérabilité / maltraitance (Département de Savoie)	17
3.3	Exemple de trame de signalement au Procureur de la république (Département de Savoie)	19

1 Objectif général du suivi et du traitement d'une information suite à un repérage : suivre le parcours de vie du bénéficiaire

L'objectif général est de permettre au référent de suivi de suivre l'évolution de la situation du bénéficiaire afin d'anticiper ses besoins d'aide et d'accompagnement et d'adapter sa prise en charge en conséquence.

Le traitement des remontées d'informations doit permettre au référent de suivi de :

- Analyser la situation au regard des remontées d'informations ;
- Identifier une problématique ;
- Proposer des solutions de prévention ;
- Mettre en place un plan d'actions dans le champ de ses compétences ;
- Informer et/ou solliciter un professionnel relais.
- Accompagner le bénéficiaire dans la prise de RDV avec le professionnel relais (si besoin).



Recommandations

Il est recommandé à la réception d'une remontée d'information de :

- Se poser des questions complémentaires afin de comprendre l'objectivité et l'importance de l'information remontée et rechercher les raisons d'un changement éventuel des besoins d'aides du bénéficiaire,
- S'entretenir avec la personne qui a fait remonter l'information afin de cerner le contexte et, le cas échéant, avec le bénéficiaire, les proches ou d'autres professionnels.
- Se rendre au domicile du bénéficiaire dès qu'une évaluation complémentaire de la situation est nécessaire.
- En fonction de la problématique repérée, proposer des solutions adaptées et impliquer la personne accompagnée ou le proche de confiance dans la recherche de solutions et identifier leur degré d'adhésion à ces solutions.
- Solliciter un professionnel relais et/ou orienter la personne vers des lieux ressources si besoin.
- Rechercher des réponses/des solutions en équipe et en coordination avec les autres professionnels, en cohérence avec le projet de vie de la personne.
- Transmettre les suites données et/ou des précautions particulières à mettre en place aux

2 Analyse des signes de risque de fragilisation

Rechercher la cause d'un critère de risque de fragilisation, c'est rechercher les facteurs ayant pu entraîner l'expression d'une difficulté ou d'une attente nouvelle. Cette analyse est indispensable afin de proposer une solution en cohérence avec la problématique repérée.



Recommandations

En cas de sollicitation du professionnel relai, il est recommandé de

- Préciser les nouveaux besoins du bénéficiaire (actes de la vie quotidienne)
- Mettre en avant les changements importants (éléments importants concernant la personne elle-même, son logement ou son environnement familial et/ou social)
- Apporter des éléments probants
- Faire une synthèse de la situation, en précisant le contexte et les éléments cités ci-dessus.



Exemples de questions complémentaires à se poser et des suites à donner par critères de fragilisation

2.1 Chute



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Chute avec critères de gravité

Signes associés évidents : Conséquences d'une pathologie, dénutrition, déshydratation, survenue brutale d'un état confusionnel, **Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement**

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>La personne a-t-elle déjà chuté (vérifier le nombre de chutes des derniers mois, Comptendu téléalarme ?) A-t-elle peur de chuter ? A-t-elle des troubles de l'équilibre ?</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : consommation d'alcool, se lève la nuit en urgence pour aller aux toilettes, automédication</p> <p>Observation de l'environnement : aménagement du logement, lunettes ou chaussures inadaptées, refus d'aide technique</p>		<p>Modification du comportement ; Modification du poids ; fatigue ; Problème de confort, de sécurité. Problème d'addiction Perte d'autonomie / AVQ Déficiência sensorielle Refus utilisation aide technique</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	<p>Demande avis médical</p> <p>Aide à la mobilité</p>	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	<p>Médecin traitant</p> <p>Prestataire de services</p> <p>Dispositif sortir +</p>
AUTONOMIE ORGANISATIONNELLE	Mise en place d'aides techniques, dispositif pour alerter	<i>Magasin matériel médical / ERGO</i>	<p>Site web bien chez soi</p> <p>Prestataire de services</p> <p>Financement : RMS</p>
LOGEMENT	<p>Conseils aménagement / travaux logement / recherche aides financières</p> <p>Proposer des petits conseils d'aménagement et une participation à des ateliers de prévention.</p>	<i>Enlever/scotcher le tapis, mettre des chemins lumineux, revoir l'aménagement de la cuisine, etc.)</i>	<p>RMS</p> <p>Diagnostic Bien chez moi SOLIHA</p> <p>Agenda des ateliers de prévention (CCAS, site web pour bien vieillir)</p>

2.2 Modification du poids (amaigrissement, prise de poids) /troubles digestifs (perte d'appétit, transit, nausées)



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Signes associés évidents : signes grippaux, mal de gorge ...problème bucco-dentaire, refus de manger/ boire

Troubles du transit (constipation de plus de 3 jours, diarrhée, vomissement)

Événement de vie : décès d'un proche, annonce diagnostic...problème financier

Insatisfaction du service mis en place : portage de repas, horaire d'intervention ...

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : évaluer la quantité mangée/ bue et repérer signes associés : douleur, fatigue, nausées, perte de gout, envie (souffrance psychique, perte de convivialité) .../ surveillance du poids (perte ou prise de poids)</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : le rythme de la personne pour manger a changé (plus lente), difficultés pour manger (motricité), perte visible de poids, changement habitude (plus de grignotage...), changement comportement, humeur, sensorielle, solitude difficulté à faire, à s'approvisionner. Quelles sont les habitudes alimentaires de la personne ?</p> <p>Observation de l'environnement : frigo vide ou ne se vide pas, présence de produits périmés, pas de produits frais, repas encore intact, repas dans la poubelle, logement inadapté (électricité, gaz, température, agencement, accessibilité)</p>		<p>Modification du comportement (tr mémoire, agressivité,)</p> <p>Modification du poids</p> <p>Refus de manger</p> <p>Changement d'humeur/ souffrance psychique</p> <p>Problème d'addiction</p> <p>Perte d'autonomie / AVQ</p> <p>Déficiência sensorielle : visuelle, problème de déglutition, tr de la parole</p> <p>Fatigue</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	Médecin traitant
AUTONOMIE <i>Difficulté à s'approvisionner / à faire</i> ORGANISATIONNELLE <i>Heures d'interventions non adaptés au repas</i>	Adaptation du plan d'aide et (ré) organisation planning	<i>Besoin d'aide à la préparation des repas/ prise de repas/ courses/ portage de repas</i>	RMS
	Mise en place de nouveaux services	<i>Portage de repas / repas traiteur/ livraison de courses</i>	RMS (si service dans plan d'aide)
	Mise en place d'aides techniques	<i>Magasin matériel médical / ERGO</i>	Prestataire de services Financement : RMS
LOGEMENT <i>Équipement de la cuisine / accessibilité</i>	Conseils aménagement / travaux logement		RMS Diagnostic Bien chez moi SOLIHA
	Recherche d'aides financières		SOLIHA
ISOLEMENT SOCIAL <i>Isolement</i>	Proposition d'activités ou de services	Repas collectif / activités de lien social	CCAS / Commune

2.3 Douleur, ressenti physique, fatigue



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Douleur aiguë/nouvelle
Troubles du sommeil aigus (nouveaux symptômes)
Signes associés évidents : plaie, escarre, pathologie, soins techniques (hygiène, transfert, pansement.)
Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : Évaluer la nature et le degré du ressenti comme des signes sur le visage, des signes au niveau du regard, des plaintes, des signes corporels ou comportementaux (agitation, agressivité, difficulté à rester immobile, protection d'une zone du corps, repli sur soi, prostration, crispation, refus de soins, etc.).</p> <p>Mettre en place une surveillance de la douleur et évaluer la douleur de la personne (pas de douleur, douleur faible, douleur modérée, douleur intense ou sur une échelle de 0 à 10).</p> <p>Observation de l'environnement : aide technique non adaptée (pour les soins, transfert ...)</p>		<p>Trouble du sommeil Trouble de l'humeur</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	Médecin traitant Prestataire de services
AUTONOMIE ORGANISATIONNELLE	Mise en place d'aides techniques.	<i>Magasin matériel médical / ERGO</i>	Site web bien chez soi Prestataire de services Financement : RMS

2.4 Insatisfaction ou modification de la mission des intervenants à domicile par rapport au plan d'aides initial / Ne porte pas son système de téléalarme



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement
Refus de soins / Insatisfaction du service mis en place

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : quelles sont les circonstances du refus (horaire, acte, le problème survient-il avec un (e) intervenant ou avec tous ?). Évolution de la pathologie</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Trouble du comportement (oubli), non utilisation de la TA : modèle non adapté, fonctionnement non assimilé</p>		<p>Modification du comportement Fatigue Douleur</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	Médecin traitant
AUTONOMIE	Adaptation du plan d'aide et / ou planning Mise en place de services/ adaptation de l'aide technique	Proposer une concertation à domicile Proposer un autre système de TA ou expliquer l'utilisation	Réfèrent Médico-sociale (RMS) (réfèrent du plan d'aide Département ou CARSAT RA) Opérateur TA
COMPLÉXITÉ/ multi-problématique	Appui par des dispositifs d'évaluation et d'appui		Dispositif d'évaluation et d'appui (DAC / réseaux de santé)

2.5 Changement d'humeur (tristesse, inquiétude, apathie.)



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement

Événement de vie : décès d'un proche, annonce diagnostic..., période de l'année anxiogène

Pathologie connue (dépression, antécédent tentative suicide ..) autre pathologie chronique (conséquences d'altération physique, perte d'autonomie)

Douleur, chute

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : signes de découragement, perte de plaisir et envie, baisse estime de soi, repli sur soi, désintérêt, perte de lien avec l'entourage.</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Perte visible de poids, une perte d'appétit ou au contraire une prise de poids importante, une boulimie ; négligence de son apparence ; désinvestissement pour les activités habituelles ; pour les objets personnels. Mauvaise observance du traitement ; consommation excessive d'alcool. Sentiment de solitude, isolement</p> <p>Observation de l'environnement : mauvais entretien du logement ;</p>		<p>Modification du poids Difficultés à gérer son traitement Addiction Modification des relations sociales Absence d'un proche Modification du comportement Difficultés à gérer les AVQ</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	Médecin traitant

2.6 Modifications du comportement



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Signes associés évidents : agressivité et/ ou violence vis-à-vis d'un tiers, mise en danger de la personne concernée ou d'autrui, signes de déshydratation, constipation, rétention urinaire, épisode de somnolence, changement brutal du comportement (difficulté à trouver ses mots, à s'exprimer, troubles moteur.), fièvre (signes infectieux), syndrome confusionnel, déambulation, hallucinations/ délires/ cris

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement, non observance

Événement de vie : décès d'un proche, annonce diagnostic, rupture brutale dans la vie de la personne, modification de la vie relationnelle

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Agressivité / agitation : si 2^{ème} événement action immédiate !</p> <p>Suivi de l'évolution : relations conflictuelles avec l'entourage, refus de soins / d'aide, apparition d'un phénomène d'errance, agitations, cris, confusions = recherche du contexte (à quel moment ? avec qui ?),</p> <p>Observations : signes de douleur (observation visage, attitude, expressions)</p>		<p>Modification humeur</p> <p>Problème d'addiction</p> <p>Actes de la vie quotidienne (perte d'autonomie)</p> <p>Gestion du traitement (non observance)</p> <p>Douleur</p> <p>Absence d'un proche</p> <p>Modification du poids, troubles digestifs</p> <p>Modifications relations sociales</p>
<p>Repérage isolé / suivi 1 mois</p> <p>Trouble de mémoire, Apathie, Troubles du sommeil, lever désinhibition, refus de soins (à adapter en fonction du contexte/ si mise en danger : action immédiate !)</p> <p>Suivi de l'évolution : difficultés de mémoire / oublis fréquents, pose toujours les mêmes questions, difficulté à se concentrer, syndrome de persécution ((la personne se sent volée, spoliée, etc.) , sentiment de préjudice, épisode d'apathie / euphorie, .), perte d'initiatives , changement d'apparence, changement d'habitude (grignotage, sommeil, inversement jour/ nuit), difficulté d'orientation dans l'espace, modification dans la capacité à prendre des décisions, modification AVQ</p>		



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ Facteurs médicaux (tr du comportement)	<p>Demande Avis médical</p> <p>Bilan de santé</p>	<p>Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent</p> <p>Bilan global médecin gériatre / psychologue</p> <p>Aide à la mobilité</p>	<p>Professionnel concerné</p> <p>Trouble mémoire : centre mémoire (CMRR)</p> <p>Troubles cognitifs : équipe mobile Gériatrique / gériatologie</p> <p>Centre de prévention (Agirc Arrco)</p> <p>Dispositif sortir +</p>
AUTONOMIE fonctionnelle Décisionnelle	<p>Sécuriser la personne</p> <p>Protection juridique / habilitation familiale</p>	<p>Adaptation du plan d'aide / soins</p> <p>Aide technique</p>	<p>RMS</p> <p>Tribunal de grande instance + info médecin traitant / IDE</p>
COMPLÉXITÉ/ multi-problématique	<p>Orientation vers des dispositifs d'évaluation et d'appui</p>	<p>Information : RS sollicite dispositif d'évaluation et d'appui</p>	<p>DAC/ réseaux de santé</p>

2.7 Difficulté à gérer son traitement



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Signes associés évidents : épisode aigu (grippe, pneumopathie, gastro-entérite, etc.). Aggravation d'une pathologie ou arrivée d'une nouvelle pathologie (Tr. Cognitifs ...), avoir une pathologie qui nécessite des horaires ou conditions de prise très précises (Parkinson, diabète, trouble cardio-vasculaire, trouble circulatoire, etc.) ;

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement

Absence de suivi médical

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : non-utilisation d'un pilulier, besoin de renouvellement de l'ordonnance avant échéance ou à l'inverse encore des médicaments restants ; prise irrégulière, une mauvaise utilisation du pilulier (jour passé et case pleine par exemple)</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Plaintes par rapport à certains médicaments (trop gros, le bénéficiaire n'arrive pas à l'avalier, n'arrive pas à l'attraper) ; problèmes de forme (gouttes à compter, à mettre dans l'œil mais ne peut pas lever le bras, etc.) ; problèmes de déglutition/fausses routes ; difficultés à aller à la pharmacie. Automédication.</p> <p>Observation de l'environnement : la présence de médicaments dans différent(e)s endroits ou pièces, des médicaments retrouvés par terre ou qui traînent à côté d'un verre ; présence de plusieurs boîtes du même médicament entamées ; réserve importante de médicaments (armoire à pharmacie pleine, médicaments périmés, etc.).</p>		<p>Déficiences sensorielles : visuelle, tactile (ne pas bien attraper) problème de déglutition, fausse route</p> <p>Addiction</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical Suivi médical	Gestion traitement par IDE	Médecin traitant Si absence de prof de santé (problématique) : CPTS
AUTONOMIE ORGANISATIONNELLE	Mise en place d'aides techniques. Adaptation du plan d'aide (<i>aller à la pharmacie ..</i>)	<i>Magasin matériel médical / ERGO</i>	Site web bien chez soi Prestataire de services Financement : RMS RMS

2.8 Difficulté à gérer les actes de la vie quotidienne (toilette, déplacement, ménage, courses, alimentation)



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Signes associés évidents : épisode aigu (grippe, pneumopathie, gastro-entérite, etc.) ; chute ; évolution pathologie, trouble du comportement, apathie, fatigue, douleur.

Sortie d'hospitalisation / changement (ou nouveau) traitement

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : recenser les besoins</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Difficulté dans les actes liés à l'hygiène : toilette, habillage, continence ; Difficulté pour les transferts : lever, coucher ; Gêne dans la mobilité à l'intérieur (escalier, baignoire) ; Difficulté dans les déplacements extérieurs (conduite, transport en commun). ; Besoin d'être accompagné dans l'alimentation (préparation, portage repas, frigo). ; Difficulté dans les activités ménagères (courses, ménage, lessive).</p> <p>Observation de l'environnement : équipement et accessibilité de la cuisine, salle de bain , wc , aménagement du logement ...</p>		<p>Déficience sensorielle : visuelle, tactile</p> <p>Fatigue</p> <p>Douleur</p> <p>Modification de l'humeur</p> <p>Modification du comportement</p> <p>Chute</p> <p>Absence d'un proche</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent	Médecin traitant
AUTONOMIE Difficulté à s'approvisionner / à faire ORGANISATIONNELLE Heures d'interventions non adaptés au repas	Adaptation du plan d'aide et (ré) organisation planning	<i>Besoin d'aide à la préparation des repas/ prise de repas/ courses/ entretien du logement</i>	RMS
	Mise en place de nouveaux services	<i>Portage de repas / repas traiteur/ livraison de courses</i>	RMS (si service dans plan d'aide)
LOGEMENT Équipement / accessibilité	Mise en place d'aides techniques	<i>Magasin matériel médical / ERGO</i>	Prestataire de services Financement : RMS
	Conseils aménagement / travaux logement		RMS Diagnostic Bien chez moi SOLIHA
	Recherche d'aides financières		SOLIHA

2.9 Problème de confort, de sécurité



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Dangers pour le bénéficiaire ou autres personnes

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : équipements (gaz, fenêtre, chauffage, coupure eau, EDF, porte d'entrée...)</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Difficulté financière, oubli, problème technique, difficultés à réaliser les démarches administratives.</p> <p>Observation de l'environnement : vétusté des équipements</p>		<p>Modification du comportement Modification de l'humeur Difficultés à gérer les démarches administratives Absence d'un proche</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
AUTONOMIE DÉCISIONNELLE	Demande avis médecin	Protection juridique / habilitation familiale	Médecin traitant Tribunal d'instance
LOGEMENT <i>Équipement</i>	Conseils aménagement / travaux / aides techniques Aides financières		Diagnostic Bien chez moi Site web bien chez soi SOLIHA
ADMINISTRATIF / FINANCIER	Recherche aide administrative	Rencontre services sociaux	Services sociaux département, CCAS
	Recherche d'aides financières	Rencontre services sociaux	Services sociaux département, CCAS

2.10 Indisponibilité/absence d'un proche (conjoint, enfant) : perte, maladie grave, entrée du conjoint en établissement, hospitalisation



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Absence du proche : Conséquences organisationnelles et psychiques

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : conséquences organisationnelles et psychiques</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : Difficulté à effectuer AVQ, mobilité (rdv médicaux ..), ressenti psychique ; modification de l'humeur ; modification du poids</p>		<p>Modification du comportement Modification de l'humeur Difficultés à gérer les démarches administratives, AVQ</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médical	En fonction des conséquences psychiques	Médecin traitant Soutien par associations spécifiques (deuil, fin de vie, pathologie chronique ..)
AUTONOMIE	Adaptation du plan d'aide et / ou planning Mise en place de services/	En fonction des conséquences organisationnelles	Référent Médico-sociale (RMS) (référent du plan d'aide Département ou CARSAT RA)
ADMINISTRATIF / FINANCIER	Recherche aide administrative	Rencontre services sociaux	Services sociaux département, CCAS

2.11 Modification dans les relations avec les aidants (liens familiaux distendus)



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Signes associés évidents : signes de maltraitance avérés

Aidant : risque de santé de l'aidant, signes d'épuisement (fatigue, agressivité, changement d'humeur ...) épuisement verbalisé, hospitalisation, perte de poids, déni

Bénéficiaire : risque de santé de la personne

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>En fonction de la vulnérabilité et en fonction des troubles cognitifs (GIR 1-2: Suivi 1 semaine, GIR 3-4 : suivi 1 mois)</p> <p>Suivi de l'évolution : contexte de l'agressivité (aidé exigeant/ sollicitation excessive, tyrannique), contexte des conflits, troubles cognitifs, modification du comportement</p> <p>Observations : isolement couple aidé/ aidant, rupture liens sociaux</p>		<p>Sentiment de solitude, isolement</p> <p>Fatigue</p> <p>Modification du comportement</p> <p>Modification de l'humeur</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ (tr. Cognitif de l'aidé, Épuisement aidant, hospitalisation à répétition de l'aidant)	<p>Demande Avis médical</p> <p>Organisation du plan d'aide</p>	<p>Prise de RDV : repérer un problème médical sous-jacent</p> <p>Solutions de répit, formation aidants, groupe de parole, heures prestataire : temps de répit pour l'aidant</p>	<p>Médecin traitant + info RMS</p> <p>Café des aidants, accueil de jour, plateforme de répit</p> <p>Maison des aidants</p> <p>RMS : révision du plan d'aide</p>
COMPLÉXITÉ/ multi-problématique	Orientation vers des dispositifs d'évaluation et d'appui	Information : RS sollicite dispositif d'évaluation et d'appui	DAC/ réseaux de santé
MALTRAITANCE	Rapport écrit des faits et des constats (dater et nommer les événements)	<p>Concertation avec les acteurs de la prise en charge (partage infos, des événements)</p> <p>Signalement procureur de la république (trame de signalement en ANNEXE)</p>	<p>Info RMS et Acteurs prise en charge</p> <p>ALMA</p>



En savoir plus

CERFA Requête protection juridique : téléchargement du formulaire

https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_15891.do

2.12 Aspects économiques / administratifs



Bonnes questions à se poser

Exemples d'éléments du contexte de vie pour un traitement du signal de fragilité IMMÉDIAT

Demande d'aide financière / administrative par le bénéficiaire.
Conséquences : Refus de soins ou absence de soins

Repérage isolé	Exemples de questions complémentaires	Exemples d'autres signaux de fragilité ?
<p>Suivi de l'évolution : besoin d'accompagnement financier, administratif, problème de mutuelle, sécurité sociale, retraite ..</p> <p>Observation et échange avec la personne / proche aidant : difficultés à réaliser les démarches administratives, difficultés financières, oubli, apathie, fatigue</p> <p>Observation de l'environnement : factures non payées, courriers non ouverts ..</p>		<p>Modification du comportement Modification de l'humeur Déficience sensorielle : visuelle, tactile Absence d'un proche</p>



Exemple de plan d'actions (en fonction de la problématique repérée) :

Problématique	Exemples de plan d'action		Conseils / orientation au bénéficiaire / proche aidant / tuteur
SANTÉ	Demande avis médecin	Problème médical sous-jacent	Médecin traitant
AUTONOMIE DÉCISIONNELLE	Demande avis médecin	Protection juridique / habilitation familiale	Médecin traitant Tribunal d'instance
LOGEMENT <i>Équipement</i>	Conseils aides techniques		Diagnostic Bien chez moi Site web bien chez soi
ADMINISTRATIF / FINANCIER	Recherche aide administrative	Rencontre services sociaux	Services sociaux département, CCAS
	Recherche d'aides financières	Rencontre services sociaux	Services sociaux département, CCAS

3 Annexes

3.1 Exemple de ressources sur le territoire Rhône Alpes



Mission principale	Type de structure	Exemples de ressources en Rhône Alpes (Site web)
Information, orientation vers solutions de répit Soutien individuel de l'aidant	Plateforme de répit Maison des aidants	<u>Ain (01)</u> CLIC https://www.ain.fr/solutions/clic/ <u>Isère (38)</u> Maison des aidants Denise (Grenoble) Plateforme d'accompagnement et de répit des aidants familiaux (Bourgoin jallieu) https://www.isere.fr/mda38/aiders-aidants/Pages/default.aspx <u>Loire (42)</u> PCI 42 http://pci42.fr/plateforme-daccompagnement/ <u>Rhône (69)</u> Métropole aidante https://www.metropole-aidante.fr/ <u>Savoie (73)</u> CLIC https://www.savoie.fr/web/sw_46354/centre-local-d-information-et-de-coordination-clic <u>Haute-Savoie (74)</u> Age + 74 https://www.ageplus74.fr/
Accompagnement sociale de la situation	Service Social Département CCAS	S'adresser au Département ou à la commune (Lieu d'habitation du bénéficiaire)
Coordination ponctuelle autour du plan d'aide avec suivi plan d'aide APA ou OSCAR	Équipe Autonomie (APA) du Département Ou CARSAT RA	
Appui aux professionnels pour la coordination des parcours de santé complexes	DAC : dispositif d'appui à la coordination Réseaux de santé	<u>Ain (01)</u> : http://www.soutiaain.fr/ <u>Isère (38)</u> : https://mrsi.fr/actualites/dispositif-dappui-a-la-coordination-dac-des-parcours-de-sante-complexes-en-isere/ <u>Savoie (73)</u> : https://www.mrss.fr/les-services/dispositif-dappui-a-la-coordination/
Évaluation et accompagnement de personnes adultes souffrant de troubles de la mémoire et du langage , et de troubles du comportement , secondaires à des maladies neurologiques (comme la maladie d'Alzheimer)	Centre mémoire et de recherche	<u>Isère (38)</u> : https://www.chu-grenoble.fr/content/centre-memoire-de-ressources-et-de-recherche-cmrr-et-neuropsychologie <u>Rhône (69)</u> : https://www.chu-lyon.fr/centre-memoire-ressources-recherche
Évaluation gériatrique intra et extra hospitalière avec préconisations médicales et paramédicales	Équipe mobile de gériatrie (Centre hospitalier) ou Équipe mobile de gériatrie extra hospitalière (EMOGEX)	<u>Isère (38)</u> : https://www.chu-grenoble.fr/content/unite-mobile-de-gerontologie https://www.ch-bourgoin.fr/offre-soins/equipe-mobile-de-geriatrie-extrahospitaliere/
Accès aux soins pour tous	Centre de santé	<u>Isère (38)</u> : https://www.agecsa.fr/nos-missions/
Écoute Maltraitance	ALMA	https://3977.fr/notre-reseau-national/
Communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS)	CPTS	<u>Isère (38)</u> : CPTS Drac sud : (Échirolles, pont de Claix, Bresson , Champanier) cpts.drac.sud@gmail.com Meylan : en cours Grenoble: https://cpts-grenoble.site-sante.fr/ Sud est grenoblois (SMH, Eybens, Poisat) : https://cpts-seg.fr/

3.2 Exemple de grille d'évaluation vulnérabilité / maltraitance (Département de Savoie)

Cette grille est un appui à l'évaluation. Elle peut compléter les observations et analyses de la situation.



Vulnérabilité	Indice victime potentielle	Signes de maltraitance
Santé précaire, maladies chroniques ou récurrentes (10) :	Symptômes dépressifs, anxiété, dépendance psychologique (10) :	Signes physiques de violences : hématomes, plaies, brûlures ; fractures :
Situation de handicap (10) :	Confinement, handicap social (10) :	Privations sous toutes ses formes :
Troubles cognitifs, déni, sentiment de persécution (10) :	Changement comportement (10) :	Interdits :
Incontinence (10) :	Conduites suicidaires, addictives (7) :	Plaintes de la personne :
Dépendance physique, économique et/ou administrative (10) :	Refus / mise en échec des aides(7) :	Mutisme :
Isolement/vit seule, peu de contact avec famille (7) :	Présence d'un aidant familial (stressé, en souffrance, pas de soutien, dépendant de l'aide...), précisez (7) :	Attitude de repli :
Difficultés communication, barrière de la langue, illettrisme (7) :	Chutes à répétition (5) :	Prostration, peurs, terreurs :
Refus de soins (5) :	Hospitalisations itératives (5) :	Soumission :
Deuils y compris perte animal, passivité, réactions anormales (5) :	Troubles du comportement alimentaire (5) :	Contention non prescrite :
Sentiment d'insécurité (5) :	Perte de l'élan vital (5) :	Chantage, harcèlement, humiliation, insultes, menaces, intimidation, manipulations :

Culpabilisations (5) :	Insalubrité / incurie / précarité (5) :	Infantilisation :
	Agressivité, plaintes (5) :	Attitudes discriminatoires :
	Culpabilité de se sentir à la charge de son entourage (5) :	Négligences actives et passives :
	Se justifie / aux actes subits (5) :	
Total (sur 84)	Total (sur 91)	
Score < 14 : peu de risque d'être victime ; Score ≥ 14 : vulnérabilité fort risque d'être victime ; Score > 31 : très vulnérable	Score > 15 : forte probabilité d'être en présence d'une personne victime d'abus	

Que recouvre le secret professionnel ?

Il n'y a pas de définition légale. Les textes de loi énoncent des sanctions au manquement mais ne précisent pas le contenu exact.

- peut recouvrir toutes sortes de renseignements, du plus anodin : un nom, un numéro de téléphone, une adresse, au plus intime : le secret de famille d'une personne ou encore une maladie.
- peut s'agir de ce qui a été « vu, entendu, déduit ou compris » dans l'exercice de la profession, plus large que celle de « secret confié », cette notion est le fait de la jurisprudence reprise dans l'article 226-13 du code Pénal sous les termes d'« information à caractère secret ».
- a pour but de garantir en toute liberté l'exercice de certaines professions, parce que celles-ci font de ceux qui les exercent des « confidants nécessaires ».
- protège l'usager, lui garantit le respect de sa vie privée et lui assure qu'il peut faire confiance aux professionnels soumis au secret professionnel.

L'usager doit pouvoir confier tout ce qui est indispensable pour faire valoir son droit et permettre à ces professionnels de répondre à sa demande. Cela est possible si la discrétion absolue lui est formellement garantie. En ce domaine la liberté est une notion capitale.

S'ajoute celle du partage d'informations à caractère secret. Le décret n° 2016-994 du 20.07.2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel (cf. articles R.1110-1 et R.1110-3).

LES OUTILS

- grille d'évaluation pour évaluer le risque de maltraitance
- 2 trames de signalement au Procureur de la République



GARDEZ LE CONTACT f t i n s

SAVOIE
savoi.e.fr

Pôle social du Département • Direction personnes âgées personnes handicapées
CS71806 • 73018 Chambéry Cedex
T 04 79 60 29 20

Octobre 2020



VULNÉRABILITÉ, MALTRAITANCE sur adultes vulnérables, personnes âgées, personnes handicapées

Dans le cadre de la mission d'action sociale du Département, les professionnels du secteur social et médico-social sont parfois alertés sur des situations de vulnérabilité, voire de maltraitance sur des personnes adultes, des personnes âgées ou des personnes handicapées.

Le Département de la Savoie se dote d'une procédure pour lutter contre la maltraitance à l'égard des personnes adultes vulnérables en situation de faiblesse et la met à disposition des acteurs.

Ces informations sont à destination des professionnels.



SAVOIE
savoi.e.fr

Définitions

LA VULNÉRABILITÉ

Toute personne adulte est en situation de vulnérabilité, lorsqu'elle n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une déficience physique, sensorielle, psychique ou mentale.

LA MALTRAITANCE

- **Pour Alter Ego, association pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées** « Volontaire ou involontaire, réaction à un comportement pénible ou poursuite d'une histoire familiale conflictuelle, la maltraitance est une relation dysfonctionnelle entre des personnes (...). La maltraitance est un ensemble d'actes, comportements et attitudes, commis ou omis, envers une personne au détriment de son intégrité physique ou sexuelle, morale ou psychique, matériel ou financière. La maltraitance engendre un tort ou une blessure. Elle constitue une atteinte aux droits fondamentaux et à la dignité de la personne. »

- **Pour Brigitte Lescuyer, formatrice-conseil** : « Les violences et la maltraitance résultent d'un dysfonctionnement relationnel dû à des carences émotionnelles, à l'expression d'une non existence, d'un mal de vivre, d'un mal à dire, d'intolérances multiples tout autant que de mauvaises organisations ou de méconnaissance. Le phénomène serait sous-évalué, du fait du silence des victimes, du déni de l'entourage, de la famille... Dans l'évaluation, il est important de pouvoir distinguer ce qui relève d'un acte violent, de la négligence ou de la maltraitance. Un acte violent est un acte isolé. Il est souvent la suite et la conjugaison de désagréments, d'exaspération, de contrariété, de fatigue, de non-maîtrise (...). Le stress est un facteur de risque de comportements violents. La maltraitance va mettre en évidence une organisation, consciente ou inconsciente, mais qui va se répéter dans le temps. A domicile ou en établissement, les faits de violence qu'ils soient : psychologique, financier, civique, physique, médicamenteux, ainsi que les négligences, doivent s'additionner et ou se conjuguer pour développer des situations de maltraitance. Il faut qu'il y ait répétition d'actes violents pour parler de maltraitance[...]. »

Repérer, évaluer, signaler, accompagner ...

Le professionnel constate des faits ou il est destinataire d'informations préoccupantes.

L'ÉVALUATION

La grille d'évaluation du risque de maltraitance permet une première objectivation du risque à l'aide d'une cotation et de repérer des signes de maltraitance.

Contacter les professionnels qui connaissent la situation, partager les avis.

Lorsque le risque de maltraitance est évalué, le professionnel doit pouvoir exposer cette situation à son responsable hiérarchique dès que possible. Il doit pouvoir partager les faits constatés ou rapportés pour une lecture enrichie des expertises de chacun.

LE SIGNALEMENT

S'il est estimé que la situation relève de la maltraitance : il est possible de rédiger le signalement au Procureur avec le formulaire **requête en vue d'un signalement** dans le cadre d'une suspicion de maltraitance.

Important : recueillir la parole de la victime supposée, à toutes les étapes et la tenir informée autant que possible

Joindre tous les éléments complémentaires : certificats médicaux et écrits d'autres professionnels.

QUELQUES REPÈRES JURIDIQUES ISSUS DU CODE PÉNAL

Art.223-6 (relatif à la non-assistance à personne en danger) Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 € d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle soit en provoquant un secours.

Art.226-14-1 Art. 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° à celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

2° au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est mineure, son accord n'est pas nécessaire.

3° aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une. Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire.

Art.434-1- Le fait, pour quiconque ayant connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 € d'amende. Sont exceptés des dispositions qui précèdent, sauf en ce qui concerne les crimes commis sur des mineurs de 15 ans : les parents en ligne directe et leurs conjoints, ainsi que les frères et sœurs et leurs conjoints, de l'auteur ou du complice du crime, ou la personne qui vit notoirement en situation maritale avec lui. Sont également exceptées des dispositions du premier alinéa les personnes atteintes au secret dans les conditions prévues par l'art. 226-13.

Art.434-3- Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de mauvais traitements ou privations infligées à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 € d'amende. Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues par l'art. 226-13.

3.3 Exemple de trame de signalement au Procureur de la République (Département de Savoie)



Requête en vue d'un signalement dans le cadre d'une suspicion de maltraitance ou abus de faiblesse

ORGANISME ET/OU PROFESSIONNEL QUI FAIT LE SIGNALEMENT

Nom et Prénom :

Fonction :

Structure :

Adresse :

Courriel :

Tel :

IDENTITÉ DE LA PERSONNE CONCERNÉE

Nom et prénom :

Nom de jeune fille :

Nationalité :

Date et lieu de naissance :

Situation de famille :

Célibataire

Pacsé(e)

Séparé(e)

Veuf(ve)

Marié(e)

Vie maritale

Divorcé(e)

Profession ou statut :

Adresse domicile :

Téléphone :

Courriel :

Adresse actuelle (si différente du domicile) :

La personne signalée est informée du signalement : oui non

Si non, pourquoi ?

La personne est-elle demandeuse d'aide ?

Recommandation importante : si vous n'avez pas toutes les informations demandées, merci d'indiquer le cas échéant et pour chaque rubrique « information inconnue », afin que votre demande ne soit pas retournée comme étant incomplète.

Page 1

Intervenants médico-sociaux			
Qualité	Nom et prénom	Adresse	Téléphone
Médecin traitant			
Paramédicaux			
Services sociaux, AS, référents,			
Intervenants à domicile SAAD, SSIAD, équipes mobiles...			
Aide à domicile (CESU, bénévoles...)			

1- Les faits actuels à l'origine du signalement (date, lieu des faits et circonstances (précisions, descriptions avec circonspection))

Recommandation importante : si vous n'avez pas toutes les informations demandées, merci d'indiquer le cas échéant et pour chaque rubrique « information inconnue », afin que votre demande ne soit pas retournée comme étant incomplète.

Page 3

2- Les événements ou faits antérieurs susceptibles d'apporter des informations complémentaires (description des conséquences immédiates et mesures prises immédiatement)

3- Les actions éventuellement menées et leurs effets (dépôts de plaintes, mesures de protection et/ou d'accompagnement, main courante, ...)

Recommandation importante : si vous n'avez pas toutes les informations demandées, merci d'indiquer le cas échéant et pour chaque rubrique « information inconnue », afin que votre demande ne soit pas retournée comme étant incomplète.

Département de la Savoie - Novembre 2020

Page 4

4- Autres commentaires - (citez les personnes témoins)

Fait à

Le

Tampon de l'organisme :

Nom et Fonction :

Signature

Pièces à joindre si possible :

- certificat médical,
- attestations de témoins,
- justificatifs d'identité,
-

Recommandation importante : si vous n'avez pas toutes les informations demandées, merci d'indiquer le cas échéant et pour chaque rubrique « information inconnue », afin que votre demande ne soit pas retournée comme étant incomplète.

Page 5

Département de la Savoie - Novembre 2020

Fin du document