

*Présentation & mode d'emploi  
du kit informatique*

---

*Référentiel, cotation, plan d'actions  
et synthèse*

# ÉVALUATION DU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE & DE PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE

**Christine MATHIEUX**

Maître en Droit Public  
Ancienne élève  
de l'École Nationale de la Santé Publique

**Jean-Marc BOUCHARD**

Diplômé de la Faculté de Médecine de Paris  
Ancien élève  
du Conservatoire National des Arts et Métiers  
DEA Système de Soins Hospitaliers et Société



# LICENCE D'UTILISATION DES OUVRAGES

## ACCEPTATION DES CONDITIONS

Par le seul fait de commander un ouvrage auprès des Éditions Bouchard-Mathieux, quel que soit le support de celui-ci (*support papier et/ou support informatique*), le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation figurant ci-après.

## CONDITIONS D'UTILISATION

En acquérant l'ouvrage, le client bénéficie d'un droit d'utilisation spécifique de tout ou partie des mentions portées dans l'ouvrage. Cette licence est valable pour la durée de protection de l'ouvrage qui a fait l'objet d'un dépôt légal.

## LIMITES DU DROIT D'UTILISATION

L'ouvrage est conçu pour l'usage strictement spécifique du client, qui s'interdit donc formellement de consentir des sous-licences, de louer l'ouvrage, de le prêter et de le commercialiser en tout ou partie.

Si le client dispose de plusieurs établissements, sites ou structures, il devra acquérir autant d'exemplaires de l'ouvrage, qu'il aura d'établissements, sites ou structures utilisateurs de l'ouvrage.

Si le client est un prestataire de biens ou de services ou une administration, il devra acquérir autant d'exemplaires qu'il aura d'utilisateurs internes ou externes de l'ouvrage.

D'une manière générale, il est strictement interdit au client d'en faire l'objet ou l'instrument d'une utilisation qui bénéficie à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou à titre onéreux.

Ces restrictions concernent non seulement l'ouvrage pris dans son ensemble mais également toutes ses composantes, telles que textes, références, maquettes, instruments de calcul, etc, qui restent la propriété de leurs créateurs.

Tout usage de l'ouvrage non prévu par la présente licence est une contrefaçon, et toute contrefaçon est un délit (*article L. 335-2 du code de la propriété intellectuelle*).



ISBN10 : 2-84533-191-6  
ISBN13 : 978-2-84533-191-4  
ISSN cédérom : 1636-9696  
Dépôt légal : novembre 2007  
Numéro d'éditeur : 2-84533



11, rue Solférino ~ 94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSES  
Téléphone : 01 48 83 91 90 Télécopie : 01 48 83 90 11  
Messagerie : [editions@bouchard-mathieux.fr](mailto:editions@bouchard-mathieux.fr)  
Site internet : [www.bouchard-mathieux.fr](http://www.bouchard-mathieux.fr)

**1<sup>ère</sup> édition - novembre 2007**

# TABLE DES MATIÈRES

## **PRÉSENTATION** (fichier WORD ®)

---

**Objectifs du kit d'évaluation**

**Configuration requise pour utiliser le kit d'évaluation**

**Instructions d'installation des fichiers informatiques composant le kit d'évaluation**

**Utilisation du kit d'évaluation**

## **KIT D'ÉVALUATION** (fichier EXCEL ®)

---

**Identification**

**Grille d'évaluation**

**Points forts**

**Points faibles**

**Plan d'actions**

**Synthèse des cotations**

## **COMPOSITION DE LA GRILLE D'ÉVALUATION** (hors critères susceptibles d'être ajoutés)

---

<b>Thème</b>	<b>Nombre de critères</b>
1 <i>Pilotage de la structure</i>	6
2 <i>Gestion des ressources humaines</i>	8
3 <i>Organisation de la prévention des risques et de la prise en charge des actes de maltraitance</i>	8
4 <i>Ouverture de la structure sur l'extérieur</i>	5
5 <i>Préservation du cadre de vie et protection des biens</i>	9
6 <i>Information des usagers</i>	4
<b>Total</b>	<b>40</b>

## OBJECTIFS DU KIT D'ÉVALUATION

Le présent kit a été conçu afin que les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux puissent procéder à une évaluation **interne** et **indépendante** de leur fonctionnement au regard des exigences de la lutte contre la maltraitance et de la promotion de la bientraitance, fixées notamment par :

- les dispositions du code civil, du code pénal, du code de la santé publique et du code de l'action sociale et des familles,
- les recommandations de bonnes pratiques définies par les ministères de la santé, du travail, des relations sociales et de la solidarité, par la Haute Autorité de Santé, par l'ancien Comité National de Vigilance contre la Maltraitance des Personnes Âgées et la Fédération Hospitalière de France.

Le kit d'évaluation permet à chaque structure :

- d'élaborer son propre référentiel à partir des critères proposés par notre société d'éditions ;
- d'estimer la cotation applicable à chaque critère ;
- de déterminer les points forts et les points faibles de la structure ;
- de faire la synthèse des cotations par domaine, par thème et pour l'ensemble de la structure ;
- de définir un plan d'actions d'amélioration afin d'optimiser la situation de la structure au regard des exigences de la lutte contre la maltraitance et de la promotion de la bientraitance.

Le kit d'évaluation est adapté à toutes les activités sanitaires, sociales ou médico-sociales :

- prise en charge des personnes hospitalisées ;
- actes de prévention, de diagnostic et de traitement ambulatoires ;
- accueil et insertion des personnes en situation de précarité ;
- prise en charge des personnes handicapées ;
- aide à l'enfance ;
- prise en charge des personnes âgées ;
- services et soins à domicile ;
- etc.

## CONFIGURATION REQUISE POUR UTILISER LE KIT D'ÉVALUATION

- Micro-ordinateur PC compatible (*Pentium 166 mHz ou supérieur*) ;
- Lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM ;
- Carte graphique d'une résolution de 640 x 480 pixels en 256 couleurs (*VGA, ou Super VGA, ou autre carte compatible Windows ®*) ;
- 3 Mo d'espace disponible sur le disque dur ;
- Microsoft Excel 97 ® et WORD 97 ® ou versions supérieures ;
- Imprimante « couleur » de préférence.

### **Attention !**

*Le kit d'évaluation utilise des macros sur EXCEL ® ; il faut par conséquent :*

- *soit cliquer sur le bouton « Activer les macros » à l'ouverture du fichier EXCEL ® ;*
- *soit préalablement à l'ouverture du fichier EXCEL ® :*
  - *pour la version EXCEL 97 ®, désactiver l'alerte macro (menu « Outils » puis « Options », onglet « Général », décocher la case « Activer l'alerte macro ») ;*
  - *pour les versions EXCEL 2000 ® et supérieures, régler le niveau de sécurité (menu « Outils », puis « Macro » et « sécurité », onglet « Niveau de sécurité », cocher la case « niveau de sécurité bas »).*

## **INSTRUCTIONS D'INSTALLATION DES FICHIERS INFORMATIQUES COMPOSANT LE KIT D'ÉVALUATION**

### **Pour les fichiers sur CD-ROM :**

1. Insérer le CD-ROM dans le lecteur de votre ordinateur ;
2. Ouvrir l'explorateur sous Windows ® ;
3. Double-cliquer sur l'icône représentant votre lecteur ;
4. Sélectionner et copier les deux fichiers (*1 fichier WORD ® intitulé « Maltraitance - Lisez moi - Kit d'évaluation interne » et 1 fichier EXCEL ® intitulé « Maltraitance - Kit d'évaluation interne »*) ;
5. Coller les fichiers sur le disque dur de votre ordinateur, à l'endroit souhaité ;
6. Ouvrir les fichiers avec l'explorateur sous Windows ® ou à partir de WORD ® et d'EXCEL ®.

### **Pour les fichiers transmis par messagerie électronique :**

1. Sélectionner les deux fichiers transmis en pièces jointes (*1 fichier WORD ® intitulé « Maltraitance - Lisez moi - Kit d'évaluation interne » et 1 fichier EXCEL ® intitulé « Maltraitance - Kit d'évaluation interne »*) ;
2. Enregistrer les fichiers sur le disque dur de votre ordinateur, à l'endroit souhaité ;
3. Ouvrir les fichiers avec l'explorateur sous Windows ® ou à partir de WORD ® et d'EXCEL ®.

### 1. Aller dans la première feuille de saisie intitulée « Identification »

Sauf exception, l'identification de l'organisme titulaire de la licence d'utilisation du kit d'évaluation est déjà enregistrée au nom de la personne qui a passé commande de l'ouvrage.

Indiquer :

- dans la première cellule blanche, le nom de la structure utilisatrice du kit d'évaluation (*si celle-ci est différente de l'organisme titulaire de la licence d'utilisation du kit d'évaluation*) ;
- dans les deuxième et troisième cellules de couleur blanches, les dates de début et de fin de l'évaluation ;
- dans la quatrième et dernière cellule blanche, le numéro de version de l'évaluation.

### 2. Aller dans la deuxième feuille de saisie intitulée « Grille d'évaluation »

<i>Libellé des critères</i>
-----------------------------

**Le libellé des critères est librement modifiable** : il suffit de modifier le texte dans la cellule correspondante.

Cette possibilité de modifier le libellé des critères oblige à respecter certaines conditions :

- il est nécessaire de vérifier qu'il n'existe pas de redondances et/ou d'incohérences entre les critères modifiés et les autres critères ;
- les critères préexistants, s'ils peuvent être modifiés, ne doivent pas être supprimés sous peine de perturber le fonctionnement de l'application ; dans l'hypothèse où un critère s'avère complètement inadéquat, il est préférable d'indiquer comme cotation « NA », c'est-à-dire non applicable (voir explications ci-après sur la cotation des critères).

Cotation des critères

**Pour inscrire une cotation**, se déplacer dans la feuille de saisie jusqu'à la cellule blanche située à l'intersection de la colonne « Cotation » et de la ligne du critère à coter :

- sélectionner dans la liste déroulante, « NA » si le critère est jugé non applicable ;
- dans le cas contraire, sélectionner dans la liste déroulante, « A, B, C ou D » selon le niveau de satisfaction estimé :
  - A** : la structure satisfait totalement au critère,
  - B** : la structure satisfait en grande partie au critère,
  - C** : la structure satisfait partiellement au critère,
  - D** : la structure ne satisfait pas du tout au critère.

Dès la saisie effectuée, la cellule change de couleur selon la cotation :

<b>A ou B</b>	couleur verte
<b>C</b>	couleur orange
<b>D</b>	couleur rouge

Si le critère est jugé non applicable, la cellule de cotation reste blanche avec l'inscription « **NA** » et les cellules à sa droite deviennent grisées.

<b>NA</b>				
-----------	--	--	--	--

**Pour modifier une cotation**, procéder de manière identique.

**Pour supprimer une cotation**, appuyer simplement sur la touche du clavier marquée « Suppr » pour suppression (*il est possible de supprimer simultanément plusieurs cotations en sélectionnant au départ toutes les cellules concernées*).

*Points forts, Points faibles, Actions d'amélioration programmées et Commentaires éventuels*

Pour ajouter le texte correspondant à chaque colonne, se déplacer dans la feuille de saisie jusqu'à la cellule blanche située à l'intersection de la colonne concernée et de la ligne du critère à compléter.

Il suffit de saisir le texte ; il pourra être constaté que la hauteur de la ligne s'adapte automatiquement au contenu de la cellule.

*Critères facultatifs*

Si la structure le souhaite, il est possible d'ajouter des critères spécifiques.

À cet effet, trois emplacements vides sont prévus à la fin de chaque thème ; ces emplacements peuvent être complétés par le texte correspondant aux critères supplémentaires que la structure désire ajouter à chaque thème.

Si la structure ne souhaite pas ajouter de critères spécifiques, les cellules concernées devront être laissées en l'état.

**Attention ! Les critères doivent être ajoutés en respectant l'ordre des lignes sous peine de perturber le fonctionnement de l'application.**

**Par ailleurs, comme précédemment, il est nécessaire de vérifier qu'il n'existe pas de redondances et/ou d'incohérences entre les critères ajoutés et les autres critères.**

### **3. Aller successivement dans chacune des différentes feuilles de saisie intitulées « Points forts », « Points faibles » et « Plan d'actions » (1)**

Cliquer sur le bouton « ACTUALISER » situé en haut à droite de chaque tableau, pour qu'automatiquement, soient générées les sélections correspondant :

- aux critères identifiés comme « Points forts » ;
- aux critères identifiés comme « Points faibles » ;
- aux critères relevant des « Actions d'amélioration programmées ».

Dans tous les cas, les commentaires éventuellement mentionnés apparaîtront.

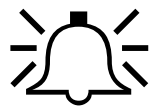
### **4. Enfin, aller dans la dernière feuille intitulée « Synthèse des cotations » pour prendre connaissance de la répartition des cotations :**

- **par thème ;**
- **pour l'ensemble de la structure.**

---

(1) **Attention !**

**Ces trois feuilles nécessitent l'utilisation de macros sur EXCEL® ; il faut par conséquent respecter les consignes déjà exposées page 5.**



## **ATTENTION !**

Le présent kit d'évaluation n'a qu'une valeur purement indicative et ne constitue en aucun cas un test normatif.

Il devra être adapté en fonction notamment :

- des caractéristiques structurelles et organisationnelles de l'établissement ou du service,
- de l'évolution des dispositions législatives, réglementaires et normatives.