

« Les comportements-problèmes » : prévention et réponses

Christiane Jean-Bart

Responsable du secteur handicap

Sophie Monoky

Chef de projet

The logo for Anesm (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) features the word "Anesm" in a blue, stylized serif font. A thick blue horizontal line is positioned above the letters "n" and "e", and a thin red horizontal line is positioned below the letters "s" and "m".

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

5, avenue du Stade de France – Immeuble Green Corner - 93218 Saint-Denis La Plaine
Cedex
Tél. : 01 48 13 91 00 - www.anesm.sante.gouv.fr

Présentation générale

L'Anesm



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

5, avenue du Stade de France – Immeuble Green Corner - 93218 Saint-Denis La Plaine
Cedex
Tél. : 01 48 13 91 00 - www.anesm.sante.gouv.fr

Les recommandations de bonnes pratiques

Recommandations par catégorie d'établissements et services sociaux et médico-sociaux

Bleu : tous secteurs

Violet : personnes âgées

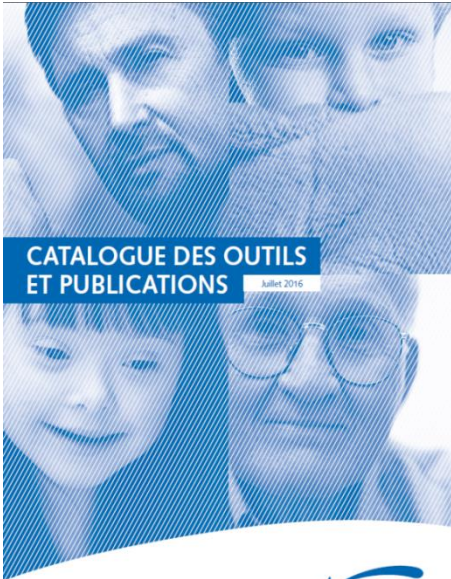
Fushia : personnes handicapées

Orange : protection de l'enfance

Vert : inclusion sociale



Les Recommandations de bonnes pratiques professionnelles (secteur handicap)



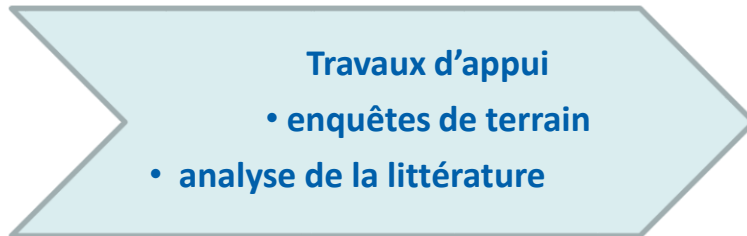
- Les « comportements-problèmes »: prévention et réponses (2016)
- Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques (2016)
- Adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes (2015)
- Le soutien des aidants non professionnels (2015)
- Qualité de vie Mas-Fam : volet 1 à 3 (2013 à 2015)
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (2013)
- .../...

Les travaux en cours – programme 2016-2017

- Les espaces de calme-retrait et d'apaisement - Volet 3 des recommandations sur « les comportements-problèmes »
- Guide de repérage des problèmes somatiques
- Autisme et autres TED : interventions chez l'adulte ANESM HAS
- Pratiques de coopération et coordination du parcours PH
- Déficience intellectuelle
- Les besoins spécifiques liés à l'âge (3volets)
- Le polyhandicap



Processus d'élaboration d'une recommandation



« Les comportements-problèmes » : prévention et réponses

au sein des établissements et services intervenant auprès des enfants et
adultes handicapés



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

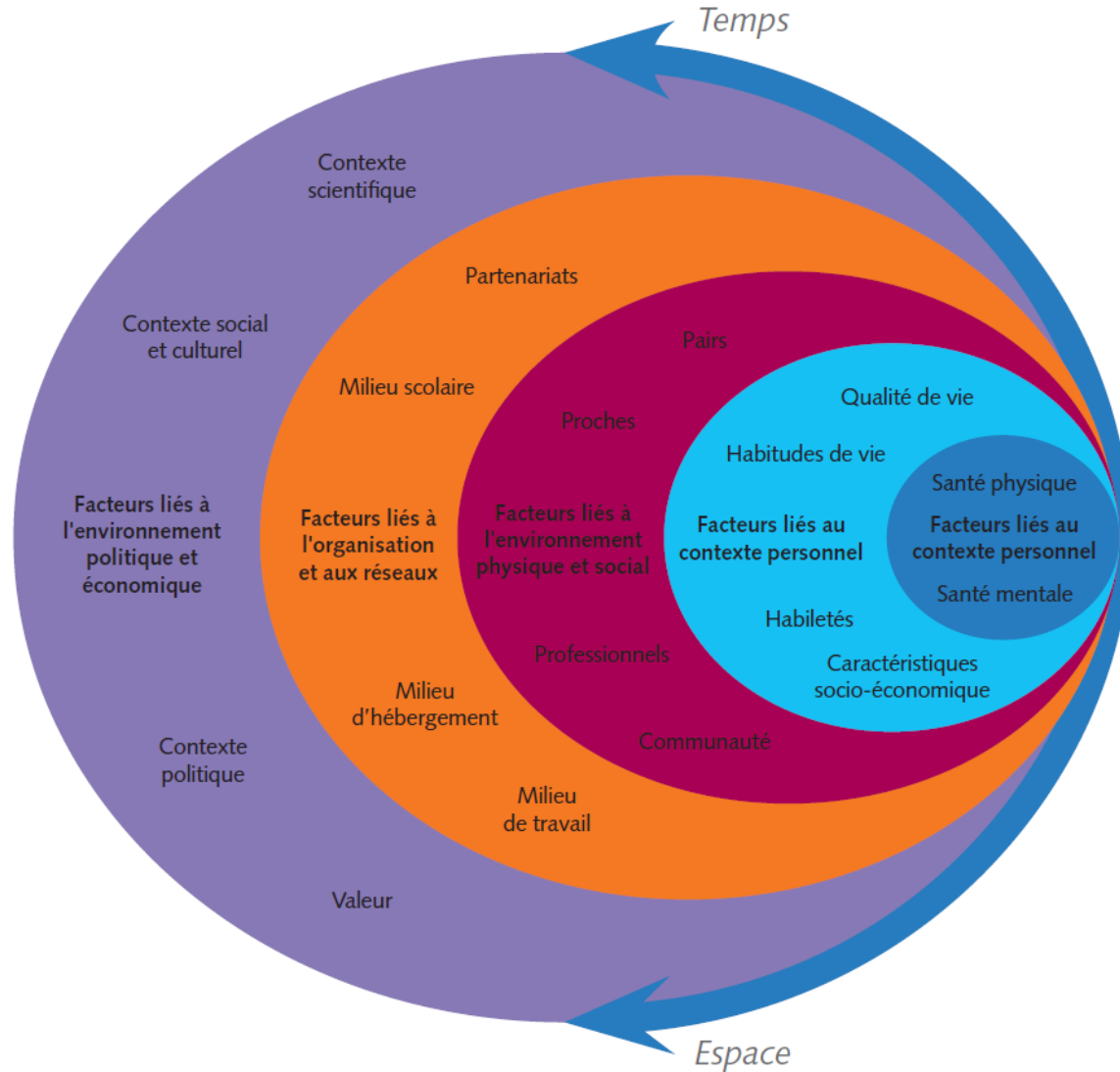
Qu'est-ce que les « comportements-problèmes » ?

- Ces recommandations déterminent les « comportements-problèmes » comme des « comportements d'une intensité, fréquence ou durée telle que la sécurité physique de la personne ou d'autrui est probablement mise sérieusement en danger, ou comme des comportements susceptibles de limiter ou d'empêcher l'accès et l'utilisation des services ordinaires de la cité »(Emerson).

Ils se définissent ainsi par :

- **leurs manifestations**
- **le comportement lui-même : son intensité, sa fréquence ou sa durée**
- **ses répercussions et ses conséquences**

Considérer les comportements-problèmes selon le modèle écologique



- **Non reconnaissance des droits et des potentialités, atteintes à la dignité, maltraitance**
- **Rupture de l'accompagnement**
- **Non prise en compte des besoins en soins somatiques**
- **Isolement social**
- **Etc.**

- **3 volets:**

- **Volet 1 : Prévention primordiale et primaire**

Organisation à privilégier par l'établissement/service : Stratégies de prévention des « comportements-problèmes »

- **Volet 2 : Prévention secondaire et tertiaire**

Stratégies d'intervention à mettre en œuvre par les professionnels face aux « comportements-problèmes »

- **Volet 3 : « Espaces de calme-retrait et d'apaisement »**

Volet 1 organisation à privilégier pour prévenir les « comportements-problèmes » - Prévention primordiale et primaire

Les facteurs de protection à mettre en place



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

La personne

Approche positive,
Capacité d'agir,
Autodétermination



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

- **Identification des besoins et réalisation des évaluations (profil sensoriel, cognitif et émotionnel, communication, compétences; etc.)**
 - Bilans somatiques; évaluation de la douleur; évaluations et réévaluations des traitements
 - Etc.
- **Co-évaluation avec la personne de ses besoins en accompagnement**
 - En associant, les aidants familiaux et les professionnels (du social, du médico-social et du soins etc)

- **Etudier les interrelations existantes entre la personne et son environnement (la façon de se déplacer, de s'approprier un espace, de se mettre en retrait; la compréhension de l'espace; le ressenti de la personne dans les différents espaces)**
- **Identifier les possibilités d'aménagement des espaces dans lesquels la personne évolue**

- **Analyser l'environnement social de la personne, les liens existants et leurs impacts sur la personnes; les barrières qui limitent les interactions et les possibilités de soutien de l'environnement**
- **Mise en place de modalités de collaboration et de soutien des proches.**

- **Inscription de la thématique prévention et gestion des situations de « comportements-problèmes », définition des moyens (procédures, outils, formation, démarche éthique; cohérence de l'accompagnement et relais etc.) dans le projet d'établissement**
- **Développement de l'approche positive.**

- **Reconnaissance de la personne**
- **Qualité et gestion des risques**
- **Connaissance des facteurs de protection (formation des professionnels, connaissance des spécificités du handicap etc.)**
- **Les savoir-être et savoir-faire face aux comportements-problèmes et à la crise**
- **Les mises en situation et échanges de pratiques**

- **Co-construction avec la personne des modalités de son accompagnement pour répondre aux besoins identifiés**
 - En s'appuyant sur les professionnels de l'Essms mais aussi ceux du territoire (professionnels du soin, services sociaux, associations d'usagers et des proches, etc.)
- **Connaissance des acteurs du territoire et construction des partenariats (formalisés de préférence)**
- **Les ressources extérieures: Ouvrir la structure et développer les partenariats pour: mettre à la disposition des personnes accompagnées des ressources et des compétences complémentaires répondant à leurs besoins;**

TRANSITION VOILET 1 → VOILET 2

Volet 2 Stratégies d'intervention face aux « comportements-problèmes »-
Prévention secondaire et tertiaire

Repérage, évaluation et stratégies face aux « comportements- problèmes »

The logo for Anesm (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) features the word "Anesm" in a blue, italicized serif font. A thick blue horizontal line is positioned above the letters "n", "e", and "s", and a thin red horizontal line is positioned below the letters "e", "s", and "m".

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

5, avenue du Stade de France – Immeuble Green Corner - 93218 Saint-Denis La Plaine
Cedex
Tél. : 01 48 13 91 00 - www.anesm.sante.gouv.fr

- **Analyse multimodale**
- **A l'aide d'outils : Identifier et repérer les comportements-problèmes**
 - les éléments déclencheurs (immédiats)
 - les causes potentielles (lointaines)
 - la fonction,
 - Les conséquences immédiates et lointaines

- **Réinterroger l'accompagnement de la personne (questionnement)**
 - bilans somatiques ;
 - rythme des activités; aménagements ;
 - moyens de communication ;
 - activités sportives,
 - etc.
- **Transmettre les informations et partager les observations réalisées. Planifier, mettre en place et évaluer les interventions identifiées.**
- **Coordonner les interventions avec les proches et les partenaires. S'assurer de la cohérence des interventions**

Réagir face à l'aggravation de la situation : les crises comme facteur identifié

- **L'accompagnement de la personne**
 - Repérage et mis en œuvre de l'accompagnement adapté
 - Mettre en sécurité la personne et son entourage
 - Accompagnement vers les soins (notamment en aidant la personne à transmettre les informations utiles et nécessaires
 - Continuité de l'accompagnement
- **Les professionnels**
 - Postures et attitudes
 - Relais
 - Protocole de gestion des « crises » co-construit avec les acteurs du soin

Soutenir la personne et les personnes confrontées à la situation

L'organisation de l'établissement ou du service

- **Pour les professionnels**
 - Les espaces d'analyse des situations en équipe pluridisciplinaire
 - Les espaces d'analyse des pratiques
 - La formation au repérage et à la posture professionnelle ajustée (avec les professionnels du soin).
- **Pour l'entourage**
 - Écoute et soutien des pairs et des proches
- **Pour la personne**
 - Réévaluer les pratiques et interpeller des ressources extérieures

- **La démarche d'évaluation**

- Identifier les principaux risques (exemple : la rupture de soins)
- Objectiver les pratiques mise en œuvre pour prévenir ces risques (exemple : partenariat avec le secteur sanitaire)
- Analyser les effets de ces pratiques sur les risques (ce partenariat permet-il de prévenir les ruptures de soin ?)
- Faire évoluer, si nécessaire, les pratiques (par exemple : les modalités de travail partenarial)

« Les comportements-problèmes au sein des établissements et services intervenant auprès des enfants et adultes handicapés : prévention et réponses »

- **Les essentiels et les outils**

- Les facteurs de risque et de protection [PP\Les facteurs de risque et les facteurs de protection selon une analyse écologique.pdf](#)
- La coordination [PP\Outil de coordination et de coopération.pdf](#)
- L'arbre des causes [PP\arbre des causes.pdf](#)
- Le questionnaire [PP\Outil questionnaire.docx](#)
- Les savoir-être et savoir-faire [PP\Outil savoir-être et savoir-faire.pdf](#)
- La cible de Sluzki [PP\Outil la cible de Sluzki.pdf](#)
- L'étude de cas [PP\Outil étude de cas.pdf](#)



Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Anesm

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

5, avenue du Stade de France – Immeuble Green Corner - 93218 Saint-Denis La Plaine
Cedex
Tél. : 01 48 13 91 00 - www.ansm.sante.gouv.fr