

GESTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU HOSPITALIER

*Journées de printemps de la SMSTO
« Les métiers d'aide à la personne »*

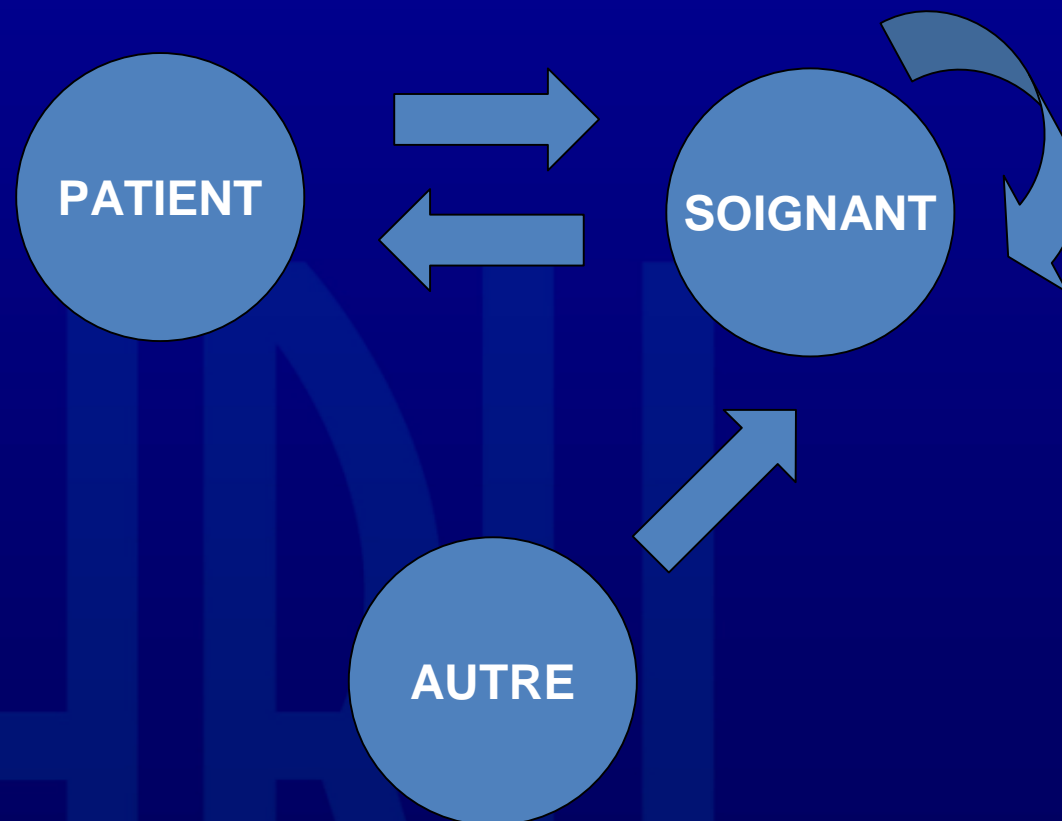
Dr B. Eniafe-Eveillard



Plan

- Mise en place des protagonistes
- Définitions des violences
- Les réponses institutionnelles
- Le cas du CHRU de Brest

Mise en place des protagonistes



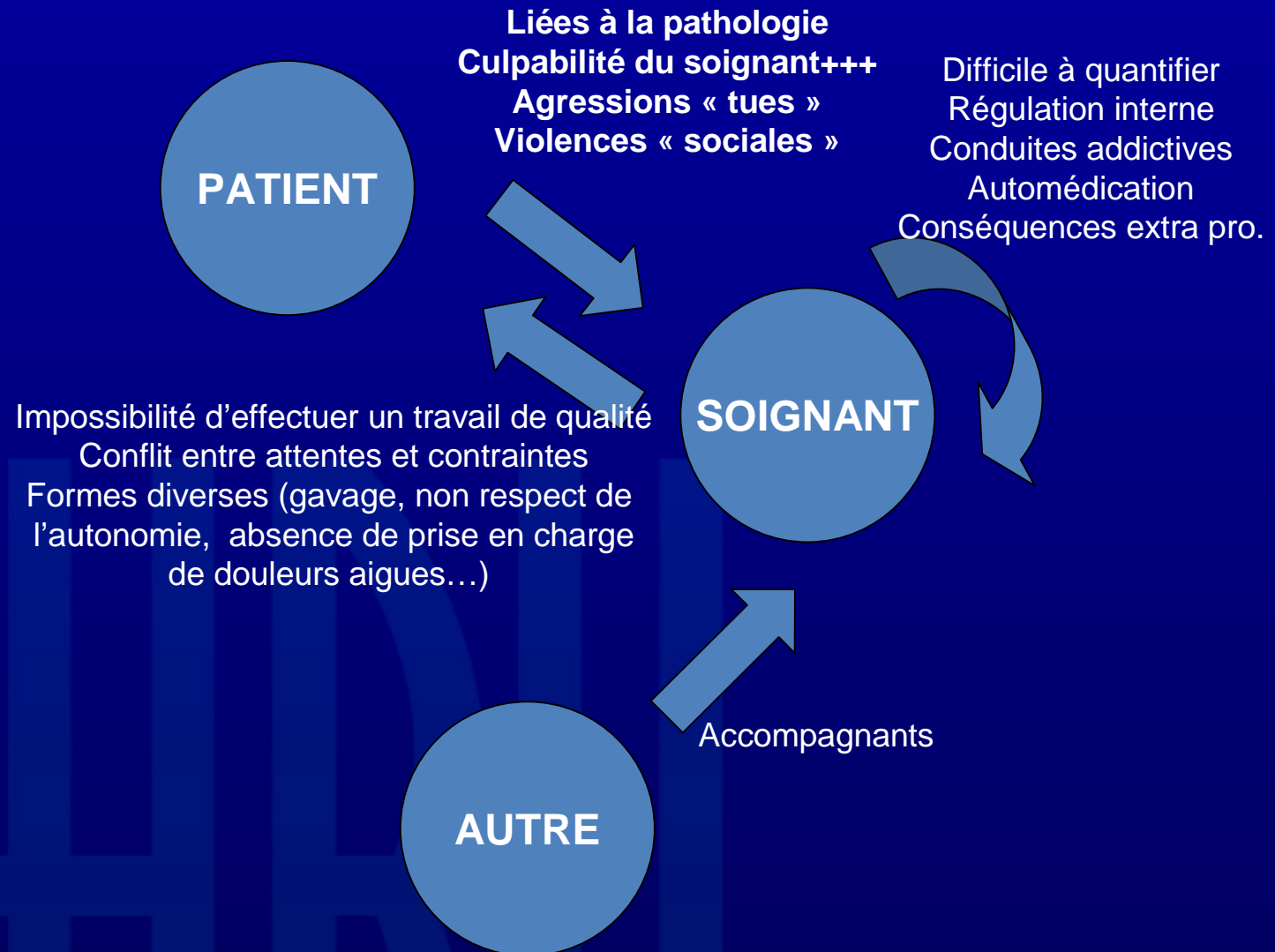
Dr B. Eniafe-Eveillard

De quelles violences parlons-nous?

- Violence physique
- Violence morale et/ou psychologique
- Violence verbale et incivilités
- Échelle de gravité

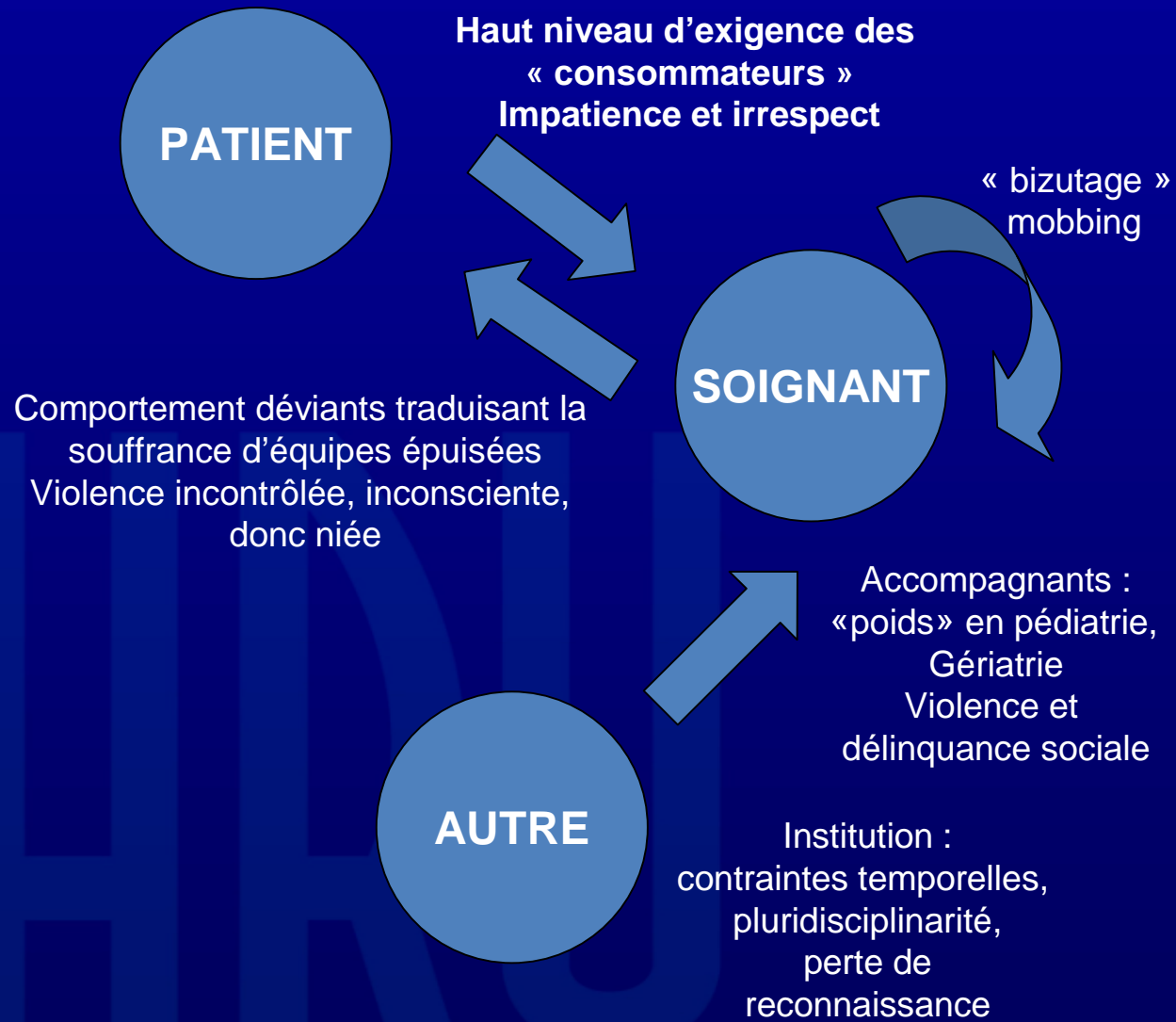
Violences physiques

- *Violence exercée sur le corps même de la victime, qui porte atteinte à son intégrité : coups et blessures, voies de faits (actes considérés comme moins graves car non visualisables : bousculades, crachats, cheveux arrachés).*



Violence morale et/ou psychologique

- *Toute action (geste, parole, écrit, comportement, attitude...) qui porte atteinte de façon durable par sa gravité ou sa répétition à l'intégrité morale ou psychologique de la personne humaine ou du collectif de travail.*



Violence verbale et incivilités

- *Définition de la violence verbale : Propos infériorisants ou dégradants, itératifs ou non, dépendant de normes sociales, culturelles, de façon isolée ou en public, portant atteinte à l'intégrité psychologique du sujet. Cette violence peut toucher l'individu ou le collectif de travail.*

- **Définition des incivilités** : Petite malfaisance, (faits mineurs, impolitesse) dont la répétition quotidienne rend pénible la vie en société. Elle s'étend de la simple omission de dire « pardon » ou « merci », à la véritable rustrerie (interpellation grossière, attitude menaçante...). La prise en charge de cette violence peut s'effectuer par une médiation interne.

L'échelle de gravité atteinte aux personnes

- **Niveau 1**

Injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel) chahuts, occupation de locaux, nuisances, salissures, exhibition sexuelle, chantage, lettres anonymes.

- **Niveau 2**

Menaces d'atteinte à l'intégrité physique, menaces de mort, menace d'un usager portant une arme, en état d'ébriété ou ayant consommé stupéfiants ou alcool.

- **Niveau 3**

Violences (atteintes à l'intégrité physique, bousculades, crachats, coups, agressions sexuelles, automutilations), menaces avec armes par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpels, tout autre objet dangereux).

- **Niveau 4**

Violences avec armes par nature ou destination, tout autre fait qualifié de crime (meurtre, viol, violences entraînant mutilation ou infirmité permanente).

Réponses institutionnelles

- 2000 : comité de pilotage prévention de la violence en milieu hospitalier DH
- 2005 : observatoire national des violence sen milieu hospitalier
- Circulaire DHOS/P1 n°2005-327 du 11/07/05
- Depuis 2006 : déclaration directe sur site dédié

Le cas du CHRU de Brest

- Procédures d'atteinte aux personnes
- Chiffres
- Autres moyens de prévention

Procédure d'atteinte aux personnes

1 - PRISE EN CHARGE IMMEDIATE DE LA PERSONNE AGRESSEE

2 – DECLARER L'ATTEINTE AUX PERSONNES/AUX BIENS

– PENDANT LES JOURS ET HEURES DE PRESENCE DU CADRE :

Auprès du cadre de santé ou du responsable du service qui remplira la fiche de signalement d'évènement indésirable (FSEI) et l'adressera à la Direction Qualité qui déclare en ligne les évènements violents à l'Observatoire National des Violences Hospitalières.

Le cadre prévient le Directeur des Soins (pour les personnels soignants) ou le Directeur fonctionnel (pour les personnels administratifs, techniques et ouvriers).

Le Directeur de site est chargé d'informer à son tour deux membres du CHSCT. Lorsqu'il s'agit d'une atteinte aux personnes de niveau 2 ou plus, cette information se fera dans la mesure du possible dans un délai de 24h.

Le Directeur juge également de l'opportunité pour l'établissement de porter plainte en appui à la plainte de l'agent et effectue des démarches nécessaires. Il en informe la DRH et la Direction des Affaires Juridiques.

La Direction Qualité adresse à l'agent concerné par la FSEI un courrier pour l'informer des possibilités d'accompagnement de recours.

Le responsable sécurité est averti par le cadre en cas de besoin.

– **EN DEHORS DES JOURS ET HEURES DE PRESENCE DU CADRE :**

Auprès du cadre de garde présent sur le site ou du cadre supérieur d'astreinte. Il informera systématiquement le Directeur de garde par l'intermédiaire du Standard si les niveaux de gravité 3 ou 4 sont atteints, et s'il l'estime nécessaire lorsque le niveau 2 est atteint.

Dans tous les cas, remplir l'imprimé de déclaration d'accident de travail à adresser à la DRH ainsi que la fiche de signalement indésirable à adresser à la Direction Qualité qui en fera copie à la Médecine du Travail.

3 – CONTACTER SI BESOIN LE SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL DE L'ETABLISSEMENT

PENDANT LES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

Une infirmière évaluera l'état physique et psychique de la victime et l'orientera vers l'interlocuteur le plus adapté (médecin du travail, urgences, psychologue...)

EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DU SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

Reprendre contact avec le service de Santé au Travail ultérieurement.

4 - SUITES JURIDIQUES ET ASSISTANCE DU CHU

Chiffres 2009

- 36 déclarations en 2009 au CHRU
- 132 J d'AT
- 56 % psychiatrie
- 19 % EHPAD
 - quasi exclusivement des AS
 - sous déclaration

Autres moyens de prévention

- Mise en place d'appareils de protection des travailleurs isolés
- Formations pour « faire face à l'agressivité en situation d'accueil et de soins »

Autres moyens de prévention (2)

- Travail sur les espaces et les bâtiments (éclairage, volets roulants électriques dans les chambres du rez-de-chaussée...)
- Information sur l'utilisation du matériel de contention
- transmission des savoirs de métier tels que « comment prévenir les phénomènes d'agressivité pouvant survenir pendant les soins »

Merci de votre attention

Dr B. Eniafe-Eveillard

