

AGRESSIVITE AUX URGENCES

Existe-t-il des moyens simples
pour limiter le risque ?

INTRODUCTION

- Fin 2004 : L'établissement a été confronté à une forte augmentation des situations de violence de la part de patients ou des accompagnants
- Constitution d'une cellule sur les situations de violence aux urgences

- Actions de prévention et d'accompagnement

- Constituer un recueil de données des actes de violence
- Mettre en place un certain nombre d'actions préventives (formation du personnel, réorganisation du service, renfort de l'équipe mobile de sécurité, ...)
- Mettre en place un accompagnement des agents victimes

- Les locaux
- Le rôle de l'accueil
- Le cheminement du patient et des accompagnants
- Les moyens dissuasifs
- Les aides disponibles

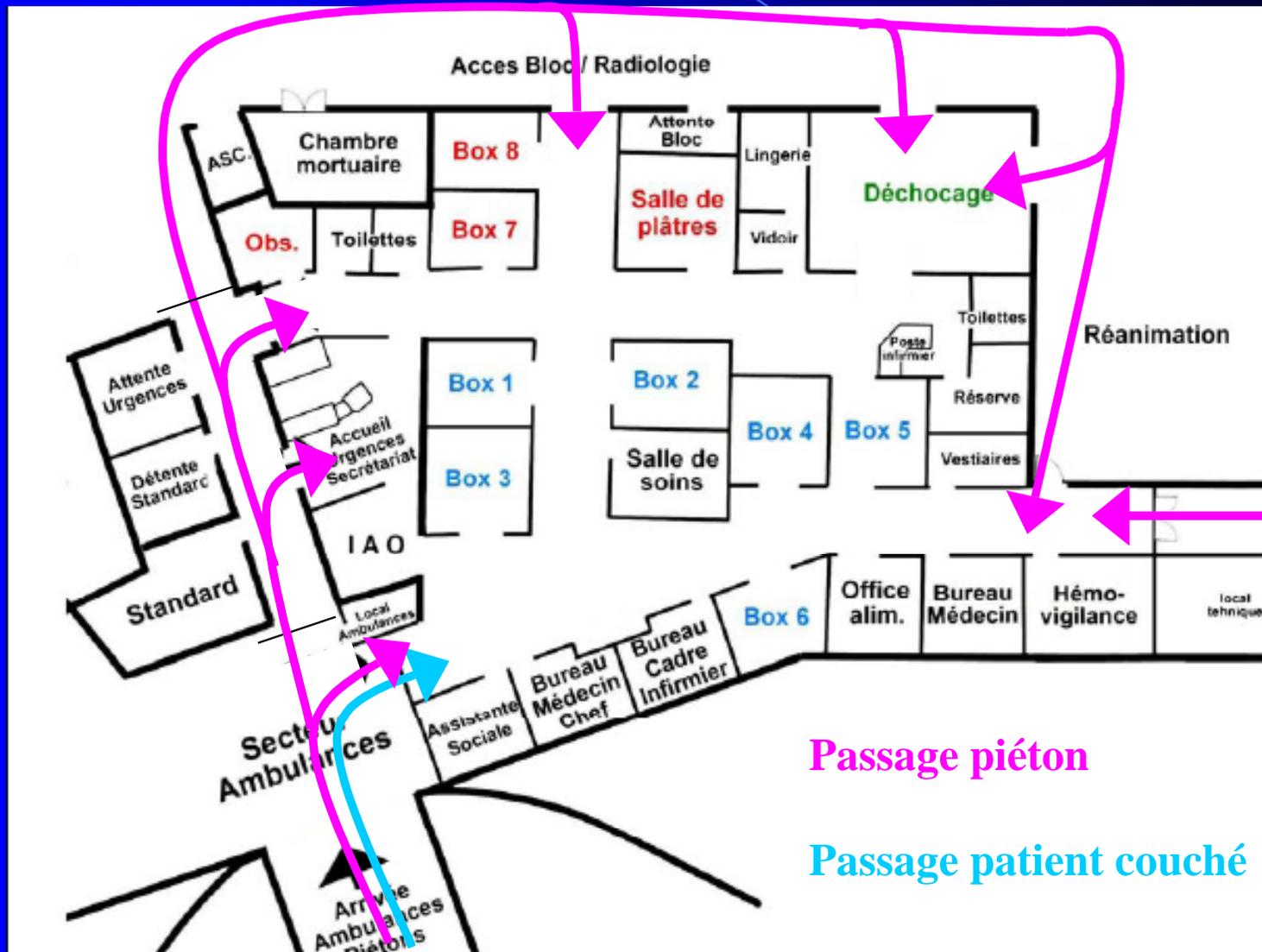
LES LOCAUX



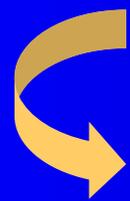
limiter les accès

Les locaux AVANT :

8 entrées possibles



L'ACCUEIL AUX URGENCES



Développer la
communication

L'accueil par la secrétaire



- Premier contact :
accueil des consultants
debouts au secrétariat
- Rôle en collaboration
avec l'IAO qui prend
le relais

Le bureau de l'Infirmier d'Accueil et d'Orientation



- Accueil personnalisé et confidentiel
- Rôle d'écoute
- Recueil d'informations pertinentes utiles à la prise en charge
- Explications du déroulement du passage aux urgences

L'accueil aux urgences : Renforcer le rôle de l'IAO

- Information des patients **et des accompagnants**
- Zone de soins / Zone d'attente délimitées
- Orientation des patients / Orientation des familles

The background is a blue gradient that transitions from a lighter blue on the left to a darker blue on the right. A thin, light blue curved line starts at the top left and arcs towards the right side of the image.

CHEMINEMENT DES PATIENTS ET DES ACCOMPAGNANTS

Des accompagnants en dehors de la zone de soins mais informés

Politique commune de gestion des accompagnants

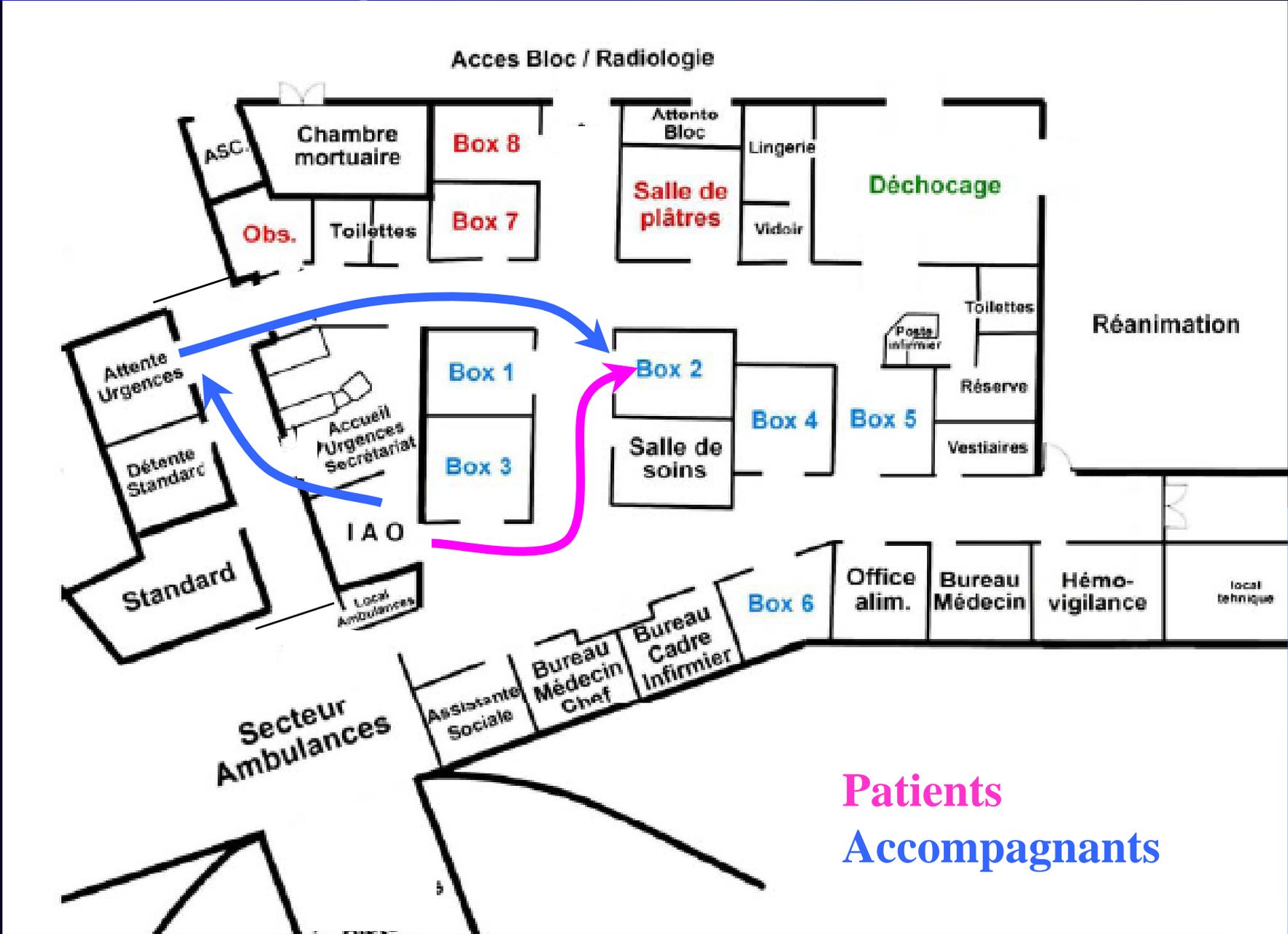
Vous accompagnez un proche : Nous comprenons votre inquiétude...

Dès sa prise en charge, des soins vont être apportés au patient

Pour favoriser le bon déroulement de ses soins, nous vous demandons de respecter ces quelques consignes :

- Durant les soins aucune personne n'est autorisée à être présente
- Par respect pour l'intimité des patients, et pour préserver le secret médical, aucune personne n'est autorisée à circuler dans le service
- Nous veillerons à vous informer régulièrement
- Une fois les soins terminés, une seule personne sera accompagnée près du patient.

Nicole Bullat (cadre de santé) – Claude Laé (chef de service)
Service d'urgences/smur

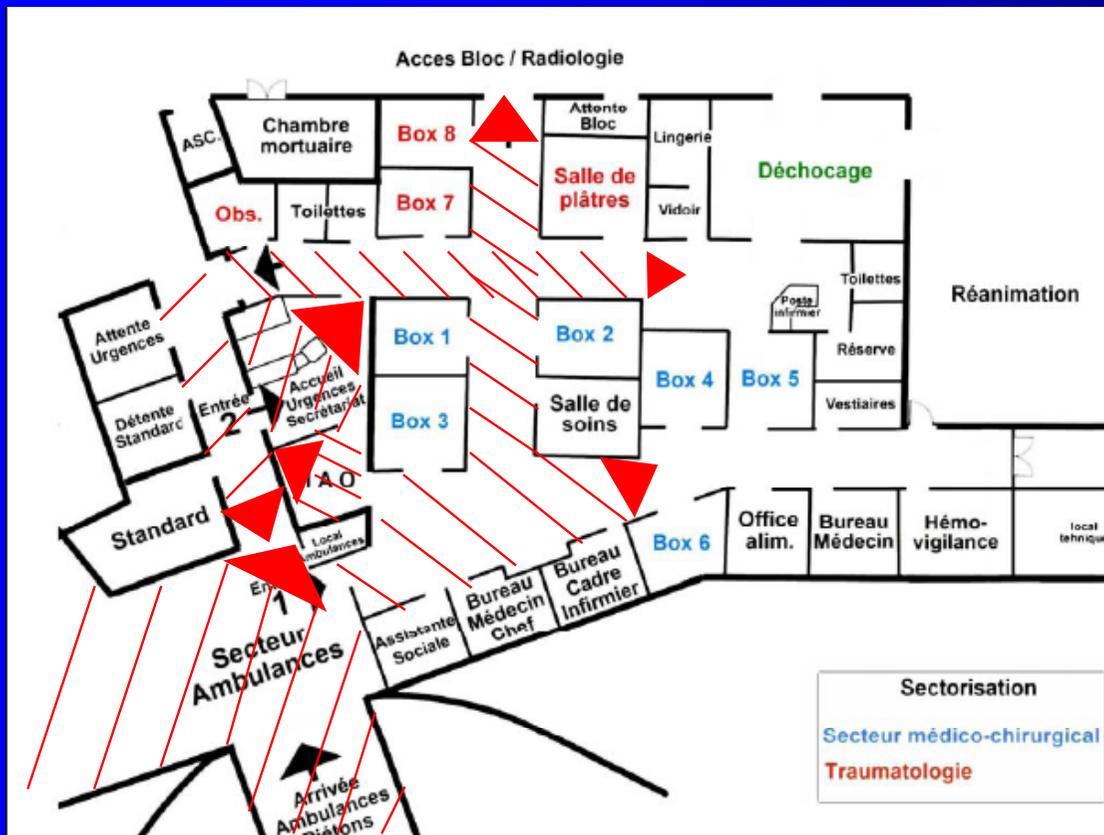


Patients
Accompagnants

LES MOYENS DISSUASIFS

vidéosurveillance
panneaux d'information
agents de sécurité

Vidéosurveillance



- Constat :
agression en zone
d'accueil et
d'attente
- Enquête
d'opinion auprès
du personnel
- Effet dissuasif
- Signalétique

Panneaux d'information

SI ON NE VOUS PARLE PAS,
C'EST QU'ON REGARDE LA TÉLÉ

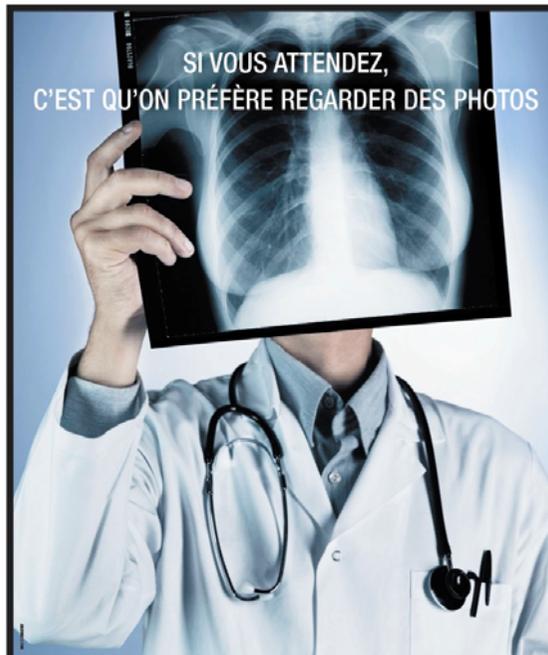


ON FAIT NOTRE MAXIMUM. RESTEZ POLI, AU MINIMUM.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art.433-3 et 222-8 du code pénal)



SI VOUS ATTENDEZ,
C'EST QU'ON PRÉFÈRE REGARDER DES PHOTOS



ON FAIT NOTRE MAXIMUM. RESTEZ POLI, AU MINIMUM.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art.433-3 et 222-8 du code pénal)



SI VOUS PATIENTEZ,
C'EST QUE D'AUTRES SE FONT MASSER



ON FAIT NOTRE MAXIMUM. RESTEZ POLI, AU MINIMUM.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art.433-3 et 222-8 du code pénal)



« Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires »

Art. 433-3 et 222-8

Agents de sécurité incendie

- Rondes dissuasives



LES AIDES DISPONIBLES

Formation du personnel

Soutien psychologique

Boutons d'alarme

Recours à la vidéo surveillance

Procédure de dépôt de plainte

Formation du personnel

- Sur 3 jours, par un organisme extérieur
- Nouvelle session chaque année

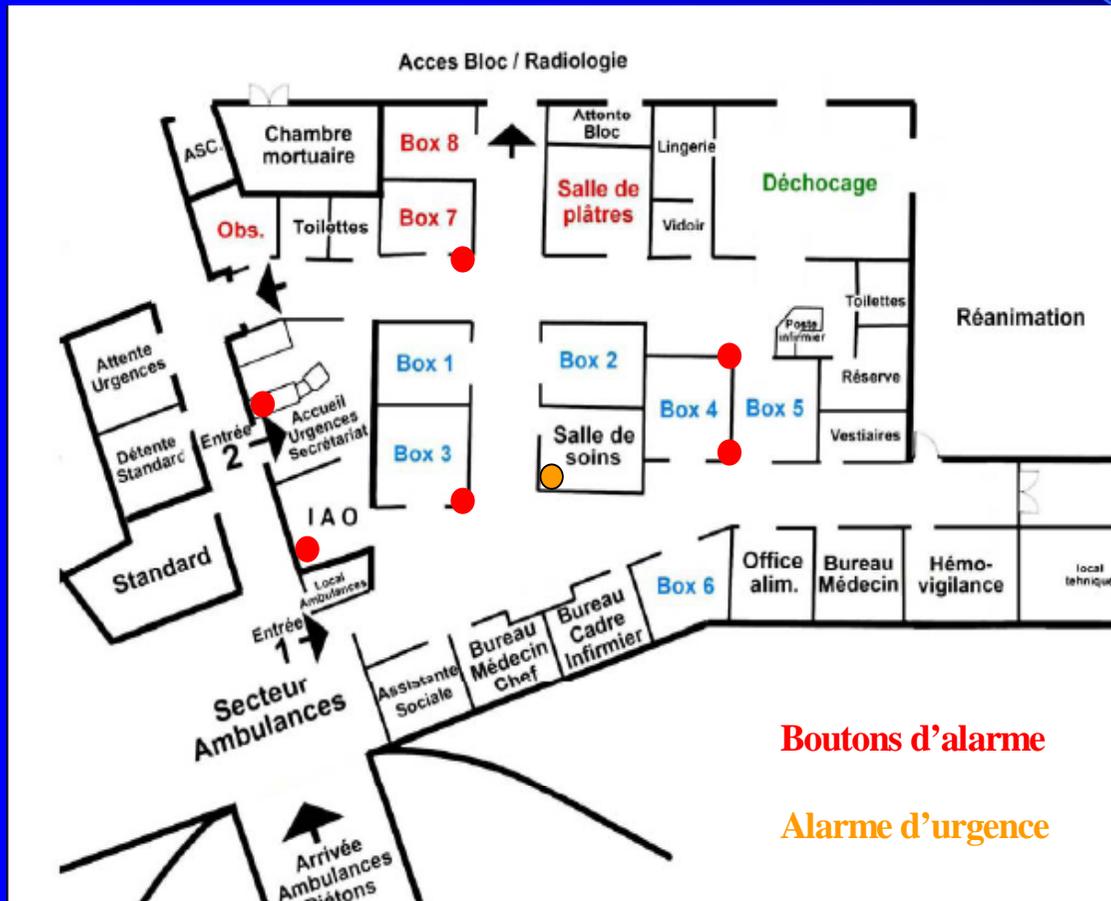


Soutien psychologique

- A la demande de l'agent
- Consultations prises en charge par l'établissement



Boutons d'alarme



- Signal sonore :
 - dissuasif pour l'agresseur
 - permet d'alerter les collègues
- Alarme d'urgence à l'office IDE : relié au standard pour appel sécurité + police

Recours à la vidéosurveillance



- Pas d'écran de contrôle
- Enregistrement conservé 11 jours
- Visionnage sur réquisition

Procédure de dépôt de plainte

 Procédure à suivre en cas d'acte de violence commis à l'encontre d'un agent hospitalier



Vous avez été victime d'un acte de violence.

Cette procédure est destinée à vous accompagner dans les démarches à accomplir, et à vous informer sur vos droits.

(document destiné au personnel du CHIAB)

- Adresse personnelle non divulguée
- Avocat représentant la victime
- Accélération des procédures

CONCLUSION

- Investissement de l'équipe et de la hiérarchie
- Importance de l'implication quotidienne de chaque soignant
- Conditions de travail améliorées
- Diminution du nombre de FEI depuis mise en place des actions

« Les écrits restent, les paroles s'envolent »