

Comité National d'Éthique Médical (CNEM)

La violence dans les institutions de santé: comment la prévenir?

Dr Hela Ouennich Belhajyahia

Maison du médecin ; le 18 janvier 2020

Plan

- Formes de violence observées en milieu sanitaire
- Principes de la prévention
- Exemple d'actions à mener
- Sanction de l'acte violent



*« La violence, c'est un manque de vocabulaire »
Gilles Vigneault*

Formes de violence observées en milieu sanitaire

Principales formes de violences institutionnelles en milieu hospitalier

- Les violences entre personnel;
- Les interactions négatives de personnel à patients;
- Les interactions négatives de patient à personnel;
- Le poids de l'entourage dans la prise en charge des patients.



Violence exercée entre personnel

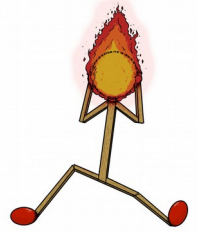
Parmi ses causes:

- Contraintes temporelles,
- Effectif réduit,
- Conflits au sein de l'équipe;
- Problème d'organisation;
- Non valorisation des compétences de chacun,
- Manque de reconnaissance,

...



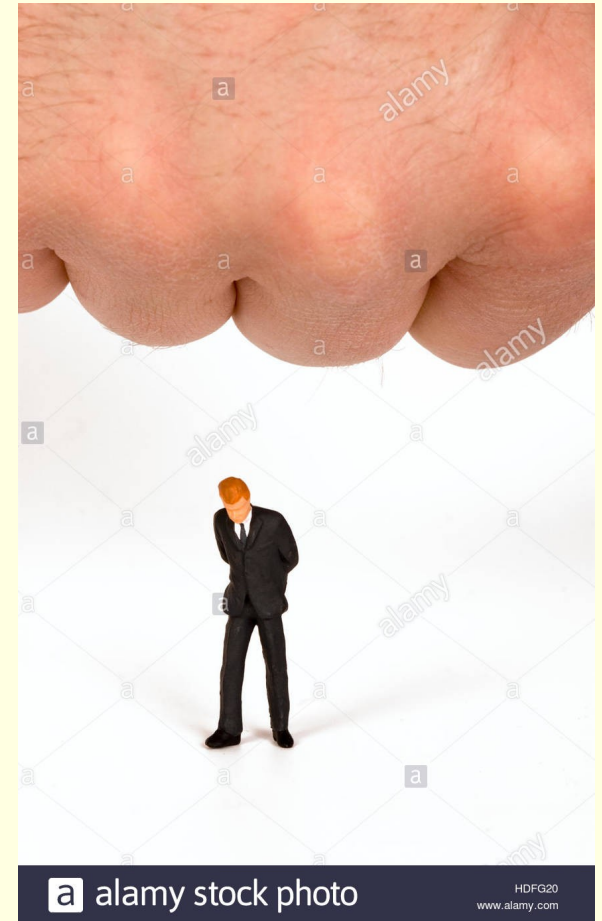
Violence exercée entre personnel



Cette déshumanisation peut conduire à un sentiment de déviation par rapport aux valeurs de l'Institution et à ses valeurs propres d'où une perte d'estime de soi ; des décompensations individuelles et collectives avec des syndromes anxiodépressifs, burnout, addiction, impulsivité et recours à la violence.

Les violences entre personnel

- Les soignants subissent des pressions de la part de la hiérarchie voire un abus de pouvoir.
- C'est souvent un manque de formation en management qui est à l'origine de cette violence interne. En effet, à aucun moment de leur cursus, les médecins, par exemple, n'ont été formés au management...



Les interactions négatives de personnel à patients

- Non-respect de la pudeur du patient, non réponse aux sonnettes, mauvaise gestion de l'incontinence;
- Violences incontrôlées, involontaires, inconscientes, souvent niées, souvent liées à un état d'épuisement professionnel du soignant.



Les interactions négatives de patient à personnel



Elle est liée à:

- une exigence de rapidité toujours plus grande des usagers vis-à-vis des soignants;
- Intolérance à la frustration et à l'attente,
- aux dysfonctionnements ou aux hésitations techniques de soignants nouvellement embauchés;
- la vétusté des locaux, la promiscuité et les diverses interdictions/limitations inhérentes au cadre hospitalier;
- La problématique même (usager de drogues, Maladie mentale..)

Le poids de l'entourage dans la prise en charge des patients

Notamment aux urgences où le risque est élevé:

- Mauvaise nouvelle à annoncer
- Pression des familles dans les prises de décisions, en gériatrie, pédiatrie, orthopédie...

***« C'est la colère refoulée qui donne naissance
aux explosions de violence et non la colère
gérée »***

Claudia Rainville

Principes d'une intervention préventive efficace

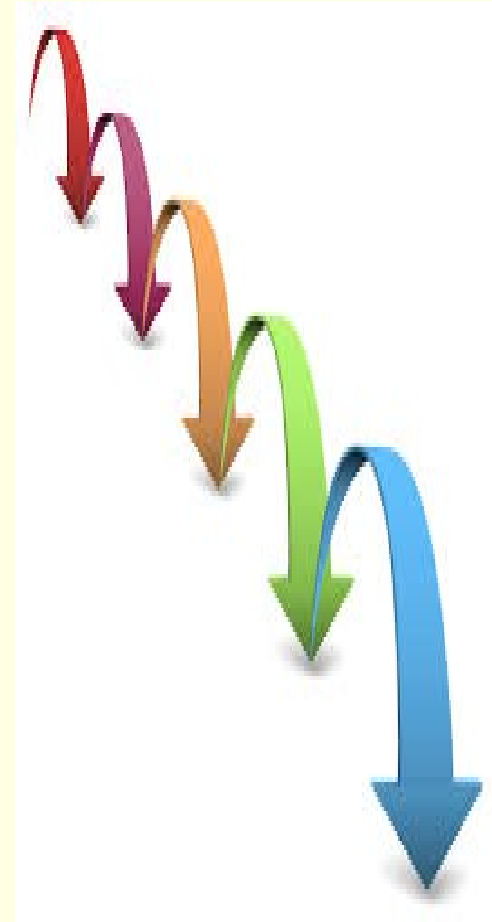
Les principes d'une action préventive efficace: la durabilité

La prévention doit s'envisager dans la durée:

Les actions mises en place doivent prendre en compte tous les paramètres susceptibles d'interférer avec la violence.

L'action se construit par étapes :

Un temps de préparation est nécessaire pour établir un état des lieux du problème et du contexte.



Les principes d'une action préventive efficace: la synergie

- Les programmes de prévention doivent être reliés aux autres programmes de soins, pour créer des synergies.

Dans ce but, il est utile de développer **une vision, un langage et des procédures communes** qui augmentent l'efficacité des programmes à chaque niveau.



Les principes d'une action préventive efficace: la globalité

Le succès d'un programme est lié à sa focalisation non seulement sur le comportement violent mais aussi sur celui du cadre institutionnel dans sa globalité.



Les principes d'une action préventive efficace: La participation effective des bénéficiaires

- La participation commence par l'information des bénéficiaires et se termine par l'implication des bénéficiaires dans la prise de décision.
- Elle signifie aussi le respect des autres et le fait d'être traité avec dignité.



« Le vrai démocrate est celui qui, par des moyens purement non violents, défend sa liberté ». Gandhi

**Nous ne pouvons nous opposer à
la violence que si nous y renonçons.
Lech Walesa**

Exemples d'actions à mener

L'éducation du citoyen

- **« *L'éducation est le seul vaccin contre la violence* »
*Edward James Olmos***

Dès le jeune âge dans les institutions éducatives à travers l'habilitation en compétences de vie, le développement du sentiment d'appartenance et le sens des droits, des obligations et du respect de la loi.

Etre à l'écoute

- *"la meilleure arme préventive est la parole – ce qui suppose en amont, de privilégier la qualité d'écoute des acteurs de terrain, et leur capacité à entendre même et surtout ce qu'ils désapprouvent. » H*

Lissandre



L'information claire

S'assurer de la **bonne information** des patients à la sortie des urgences est le meilleur moyen pour prévenir toutes incompréhensions:

- Si retour à domicile : rassurer, informer sur les signes d'une éventuelle complication, répondre aux questions en suspens ou complémentaires;
- Si hospitalisation courtes, longues, les heures de visite;
- Informer les accompagnants, désigner une personne de confiance, respecter le secret médical, les contraintes liées aux renseignements téléphoniques...



La formation

- Les aspects juridiques de la violence en établissement de santé et qui abordera les obligations légales de l'employeur, du personnel et les droits et obligations du patient.
- Apprendre à communiquer de manière non violente, à identifier le conflit, détecter les patients qui pourraient être violents et désamorcer le conflit.
- Coaching d'équipe et formation en management pour les responsables.



L'organisation intra et extra institutionnelle

- Développer une **politique d'accueil** et de prise en charge des patients et des accompagnants;
- Mettre en place des protocoles/ **CAT** face aux situations les plus fréquentes;
- Identifier les moments les plus délicats à gérer afin de renforcer l'équipe à cet horaire;
- Établir un **partenariat** avec la police et les autres acteurs externes et préparer un plan d'action préventif;
- Les actes de violence doivent être signalés, des **suites judiciaires** doivent être données et la **prise en charge des victimes** doit être assurée.



L'agencement des locaux

- Les soignants doivent avoir la possibilité de fuir dans une autre pièce en cas d'agression.
- Eviter des angles vifs dans les salles d'attente des urgences, pour éviter toute blessure en cas de choc.
- Les couleurs des locaux doivent être apaisantes, etc



Rendre coup pour coup, c'est propager la violence,. [...] Seule la non-violence brise les réactions en chaîne du mal. Martin Luther King

Sanction de l'acte violent

Sanction de l'acte destructeur



- Il faut exprimer clairement aux patients qu'aucun acte de violence ne sera toléré et que des actions seront entreprises contre tout contrevenant.
- La sanction est une réponse sociale qui marque le coup en réaction à l'acte violent.
- Elle permet de mobiliser les ressources du sujet et renforce ses capacités d'adaptation aux exigences sociales

Sanction de l'acte destructeur



- Il convient de rappeler les interdits et la loi par rapport à l'acte commis;
- Veuillez à ce que le respect de la loi soit effectif dans le quotidien de tous;
- Exiger un dédommagement
- Les sanctions classiques tels que la privation de liberté sont à éviter ou à garder comme un dernier recours car elles risquent d'anesthésier tout désir de changement.

Sanction de l'acte destructeur



- Il convient de rappeler les interdits et la loi par rapport à l'acte commis;
- Veuillez à ce que le respect de la loi soit effectif dans le quotidien de tous;
- Exiger un dédommagement
- Les sanctions classiques tels que la privation de liberté sont à éviter ou à garder comme un dernier recours car elles risquent d'anesthésier tout désir de changement.

Merci pour votre attention

**La non-violence est une arme puissante et juste,
qui tranche sans blesser et ennoblit la
personne qui la manie.**

Martin Luther King