

Lutte contre les menaces et agressions à l'encontre des collaborateurs

Dossier de presse
1^{er} septembre 2016



Sommaire

Communiqué de presse.....	3
Les menaces et agressions contre les collaborateurs sont inacceptables	5
Actes de violence aux HUG entre 2013 et 2015	6
Sécurité et surveillance des HUG	8
Nouvelles dispositions pour prévenir les incivilités et violences.....	10
La violence dans les métiers de la santé : une problématique généralisée... 	12

Pour de plus amples informations

HUG, service de presse et relations publiques

Nicolas de Saussure +41 22 372 60 06 et +41 79 553 60 07 | presse-hug@hcuge.ch

Communiqué de presse

Genève, le 1^{er} septembre 2016

Les HUG renforcent la lutte contre les agressions sur leurs collaborateurs

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) sont confrontés à une augmentation des menaces et agressions contre les soignants et autres collaborateurs. Ils ont donc mis en place un certain nombre de mesures visant à réduire la fréquence et la gravité des faits, à sensibiliser les collaborateurs à ce qui peut être entrepris pour diminuer la violence à leur encontre, ainsi qu'à agir à l'égard des personnes qui commettent des actes répréhensibles.

Le nombre d'actes de violence à l'encontre du personnel a progressé entre 2013 et 2016. Se situant aux environs de 20 à 23 par an en 2013 et 2014, il est passé à 32 en 2015 et se monte déjà à 23 pour les seuls mois de janvier à juillet 2016.

Les violences à l'égard du personnel vont des menaces verbales à l'agitation grave avec voie de fait et agression à l'arme blanche. Sur la période de janvier 2013 à juillet 2016, 60% des cas sont classés dans le plus haut degré de gravité. Celui-ci nécessite une intervention physique du service Prévention-Sécurité-Surveillance (SPSS) des HUG afin de calmer la personne ou de permettre la poursuite des soins. Durant cette période, 99 collaborateurs ont été victimes de violence et/ou agressions. Le SPSS est intervenu à 87 reprises et la police a été appelée une dizaine de fois. L'endroit où les événements ont été les plus nombreux a été le site de Belle-Idée (70), puis le service des urgences adultes (15).

Dispositif renforcé

L'une des valeurs chères aux HUG est le respect. C'est la raison pour laquelle ils ne tolèrent ni menaces, ni agressions, ni discrimination de quelque type que ce soit à l'égard du personnel, des patients, de leur entourage ni de toute personne dans l'enceinte de ses bâtiments.

Dans ce contexte, les HUG ont décidé de renforcer leur dispositif de lutte contre la violence et d'accompagnement des victimes. Les structures existantes, dont les principales sont le SPSS et ses 29 agents assermentés, l'Espace médiation pour patients et proches, ainsi que différents dispositifs d'appel en renfort, sont et seront complétées.

Les améliorations mises en place consistent en une information plus claire des collaborateurs, un programme de soutien aux collaborateurs victimes, une révision des

directives institutionnelles pour renforcer le soutien aux victimes, un programme soutenu de formation continue à la violence et à sa prévention, une sensibilisation des patients et proches par voie d'affichettes internes, ainsi qu'une assistance juridique, médicale et RH accrue aux victimes. Sauf cas exceptionnels, les HUG déposeront systématiquement plainte en cas d'agression sur un collaborateur.

Pour de plus amples informations

HUG, Service de presse et relations publiques
Nicolas de Saussure +41 22 372 60 06 / +41 79 553 60 07

Les HUG : soins, enseignement et recherche de pointe

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), établissement universitaire de référence au niveau national et international, rassemblent huit hôpitaux publics genevois. Leurs centres d'excellence touchent les affections hépatobiliaires et pancréatiques, les affections cardiovasculaires, l'oncologie, la médecine de l'appareil locomoteur et du sport, la médecine de l'âge avancé, la médecine génétique et la vaccinologie. Avec leurs 10'500 collaborateurs, les HUG accueillent chaque année 60'000 patients hospitalisés et assurent 91'000 urgences, 990'000 consultations ou prises en charge ambulatoires et 26'000 interventions chirurgicales. Plus de 800 médecins, 3'000 stagiaires et 150 apprentis y effectuent leur formation. Les HUG collaborent étroitement avec la Faculté de médecine de l'Université de Genève et l'OMS à différents projets de formation et de recherche. Ils développent des partenariats avec le CHUV, l'EPFL, le CERN et d'autres acteurs de la *Health Valley* lémanique. Le budget annuel des HUG est de 1.8 milliard de francs.

Plus de renseignements sur :

- les HUG : www.hug-ge.ch – presse-hug@hcuge.ch
- Rapport d'activité, HUG en bref et Plan stratégique 2015-2020 : <http://www.hug-ge.ch/publications-hug>

Les menaces et agressions contre les collaborateurs sont inacceptables

L'hôpital est par nature un lieu où s'expriment la souffrance, la maladie et l'anxiété. Dans certains cas, ce contexte génère de la tension qui se traduit parfois en menaces, violence, voire agressions des patients ou de leurs proches à l'égard des soignants ou d'autres collaborateurs des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG).

Toutefois, les actes d'incivilités à l'égard des collaboratrices et collaborateurs (ci-après : les collaborateurs) ont tendance à augmenter et ne sont pas admissibles. Il est en effet inacceptable que les personnes qui se dévouent pour soigner leurs pairs soient agressées dans l'exercice de leur fonction par ceux-là même dont ils prennent soin, ou par leur entourage. S'ajoute à cela l'essor d'une violence plus brutale, avec parfois des lésions corporelles graves.

Les violences sur le lieu de travail ont un impact sur le bien-être physique et psychologique des professionnels qui peut conduire à une baisse de la motivation et de la qualité du travail. Dans certains cas, cela aboutit à des arrêts de travail prolongés, voire à des démissions qui sont très dommageables, tant pour la personne que pour l'institution, et qui ont également des conséquences financières pour la collectivité. Les équipes des soignants agressés subissent également un stress lorsque l'un des leurs est victime de violence.

Les HUG ne tolèrent ni menaces, ni agressions, ni discrimination de quelque type que ce soit à l'égard de leur personnel. Les agressions à l'encontre de patients, de leur entourage, de fournisseurs ou de toute personne se trouvant dans l'enceinte des bâtiments des HUG ne sont pas acceptées non plus. Il en va de même en ce qui concerne les déprédations sur les biens.

Un hôpital doit rester un refuge pour les personnes malades ou accidentées et un lieu de soins sûr pour ceux qui s'en occupent. Il doit donc tout faire pour prévenir la violence, en l'identifiant le plus précisément possible, en la comprenant et en la prévenant par tous les moyens possibles.

Obligations de l'employeur

La loi fédérale sur le travail¹ et le Droit des obligations² imposent à l'employeur de protéger la santé de ses collaborateurs sur le lieu de travail et de les mettre à l'abri des menaces et dangers. La loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux (LPAC)³ exige également de créer un climat de respect et de tolérance dans les établissements publics médicaux.

Obligations des patients et proches

Par ailleurs, la loi cantonale sur la santé⁴ (LS) K1 03 prévoit (art 40) que « les patients s'efforcent de contribuer au bon déroulement des soins (...) » et que « les patients ainsi que leurs proches observent le règlement intérieur et manifestent du respect envers les professionnels de la santé et les autres patients.

Dans ce contexte, les instances dirigeantes des HUG considèrent la sécurité et la santé de leurs collaborateurs, aussi bien physique, que psychologique, comme un objectif prioritaire. Il a donc été décidé de renforcer le dispositif de lutte contre la violence et d'accompagnement des victimes. Un certain nombre de dispositions sont prises, qui sont détaillées ci-dessous. La politique de prévention des atteintes au personnel et aux biens des HUG a pour but de réduire la fréquence et la gravité des faits, de sensibiliser les collaborateurs à ce qui peut être entrepris pour réduire la violence à leur encontre, ainsi que de prendre des mesures à l'égard des personnes qui commettent des actes répréhensibles.

¹ [LTr 822.11, art 6](#)

² [SR 220, art 328](#)

³ https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_B5_05.html

⁴ https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/rsg_k1_03.html

Actes de violence aux HUG entre 2013 et 2015

Les violences à l'égard du personnel prennent des formes diverses. Il peut s'agir de menaces verbales, d'agitation ou de refus de suivre le traitement. Dans certains cas, les comportements sont plus violents avec menaces d'agressions ou agressions.

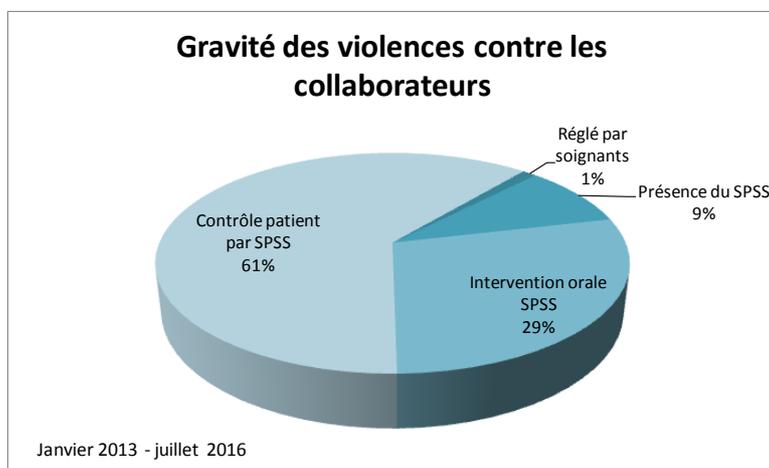
Elles sont catégorisées en fonction de la réaction qu'elles imposent et notamment du type d'intervention du service Prévention-Sécurité-Surveillance (SPSS) des HUG (voir ci-dessous). Quatre niveaux de gravité sont retenus :

1. les soignants parviennent à régler la situation
2. les soignants doivent faire appel au SPSS qui se tient présent, mais n'intervient pas dans la relation soignant/soigné.
3. les agents du SPSS interviennent verbalement, aux côtés des soignants pour rétablir et poursuivre l'acte thérapeutique.
4. les agents du SPSS interviennent physiquement pour contrôler l'individu en état d'agitation et/ou permettre la poursuite du traitement thérapeutique.

Actes de violence à l'égard des collaborateurs

Le présent paragraphe couvre la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 juillet 2016, soit 43 mois.

Durant cette période, 99 collaborateurs ont été victimes de violence et/ou agressions à l'occasion de 90 événements. 87 de ces épisodes ont nécessité l'intervention du SPSS et 54 d'entre eux (60%) sont du niveau de gravité 4, avec notamment un cas grave d'agression au couteau sur une infirmière.

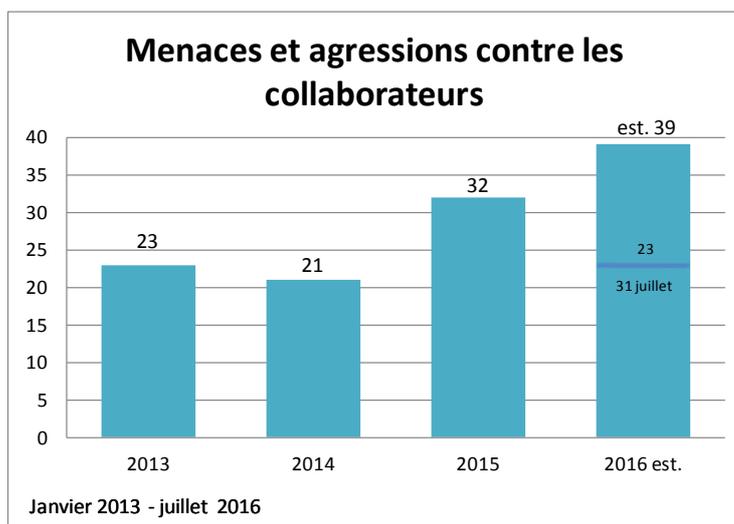


Dans une dizaine de cas, l'intervention de la police s'est avérée nécessaire. Cette dernière n'est avisée et engagée que dans les cas d'urgences à haut risque (personnes très violentes, menaces, usage d'armes ou d'objets dangereux).

L'endroit où les événements ont été les plus nombreux a été le site de Belle-Idée (70), puis le service des urgences adultes (15).

Augmentation des cas

Le nombre de menaces et agressions sur les collaborateurs a tendance à augmenter :



Sécurité et surveillance des HUG

Plusieurs mesures sont en place depuis longtemps pour assurer la sécurité dans les bâtiments et leurs abords, ainsi que pour permettre d'écouter les personnes insatisfaites.

Service Prévention-Sécurité-Surveillance

Les HUG disposent d'un service Prévention-Sécurité-Surveillance (SPSS) dont la mission est de protéger les personnes et les biens. Il est doté d'un responsable et de vingt-neuf agents, dont deux agentes. Depuis 2015, les agents prêtent serment devant les autorités genevoises.

De par leur présence préventive et dissuasive, les agents de sécurité jouent un rôle important pour rassurer, orienter ou aider les personnes en difficulté. Par des patrouilles régulières, ils exercent une surveillance générale dans les bâtiments et sur les domaines hospitaliers. En toutes circonstances, ils assurent la sécurité des patients, du personnel, et des visiteurs.

Chaque année, le SPSS enregistre une centaine de vols et réalise quelque 9'000 interventions, soit une moyenne de 24 par jour. Près de la moitié de ces interventions concernent des situations conflictuelles, notamment aux urgences adultes où les incivilités sont plus fréquentes qu'ailleurs. Grâce au dialogue et à la négociation, il est peu fréquent que les agents aient à recourir à la contrainte.

Affectation des agents :

Trois agents sont en activité en permanence sur les sites de Cluse-Roseraie, auxquels il faut rajouter un agent de jour sur la Rotonde et un agent aux Urgences la nuit.

Sur le domaine de Belle-Idée, deux agents sont en service en permanence. Si nécessaire, ils interviennent également en extrahospitalier.

Espace Médiation

Depuis 2007, les HUG se sont dotés d'un Espace médiation qui est à disposition des patients et de leurs proches. Trois médiatrices les reçoivent, sur quatre sites, afin qu'ils puissent exprimer les difficultés et problèmes rencontrés lors de leur passage à l'hôpital. Elles s'efforcent de favoriser la communication entre les patients et l'institution, de renouer le dialogue et de restaurer la confiance. L'Espace médiation consulte sans rendez-vous durant les horaires de permanence, sur rendez-vous hors de ces horaires ou par téléphone. Les entretiens ont lieu dans le Bâtiment principal de l'Hôpital, à Trois-Chêne, Bellerive et Loëx.

En 2015, l'Espace médiation a reçu 581 demandes, dont 38% de réclamation avec demande d'intervention auprès d'un service et 33% de réclamations « expressives » ou d'écoute. Les demandes sont variées, allant de questions de confort à l'accueil en passant par des explications sur les soins, la communication avec le personnel ou encore les délais de prise en charge.

Déclaration systématique des événements indésirables graves et assistance aux collaborateurs touchés

Les directives internes prévoient que les événements indésirables graves sont déclarés systématiquement afin de garantir leur suivi. Une partie d'entre eux concerne des actes de violence.

Pour chaque événement, des mesures urgentes sont prises, et un soutien mis en place, à court et long terme, pour les collaborateurs par le biais, notamment, des ressources humaines, de la médecine du personnel et du service juridique.

Test de dispositifs d'alarme

En 2014, les HUG ont entrepris de tester des smartphones et des bracelets d'alarme pour soignants au sein des unités de soins. Actuellement, ces tests sont élargis pour permettre une géo-localisation des collaborateurs dans les différents bâtiments du domaine de Belle-Idée. Des

essais sont également en cours pour couvrir l'ensemble du domaine, y compris à l'extérieur des bâtiments. Ces dispositifs visent avant tout à appeler d'autres soignants en renfort dans les situations difficiles.

Conséquence directe de ces essais, les urgences de l'Hôpital des Trois-Chêne, dont l'ouverture des portes aura lieu en novembre 2016, seront équipées de cinq bracelets d'alarme et de plusieurs autres dispositifs d'alerte.

Nouvelles dispositions pour prévenir les incivilités et violences

Diverses mesures ont été prises ou sont en cours afin de réduire le nombre et les conséquences des menaces et violences à l'égard des collaborateurs.

Information des collaborateurs

Une page Intranet et un flyer ont été remis à jour afin d'améliorer l'information des collaborateurs sur les démarches à entreprendre en cas d'agression.

Ces documents se basent sur les directives institutionnelles adoptées par le Comité de direction.

Révision des directives institutionnelles.

Les directives internes en matière de gestion des infractions à l'encontre des collaborateurs, ainsi que des événements indésirables graves ont été révisées cette année afin de clarifier les procédures et de mieux soutenir les collaborateurs victimes de violence.

Soutien aux collaborateurs

Un programme de soutien aux collaborateurs confrontés à un événement professionnel potentiellement traumatisant est mis en place. Quatre niveaux d'intervention sont prévus:

1. identifier les situations à risque par des échanges entre pairs dans les équipes,
2. renforcer le rôle de soutien de l'encadrement de proximité : meilleur dépistage de situations traumatisantes, amélioration des compétences d'entretiens de soutien
3. créer un pool de collaborateurs HUG spécialisés, aptes à accompagner rapidement un collègue ou une équipe ayant vécu un événement traumatisant
4. faire appel à un pool de spécialistes externes pour la prise en charge thérapeutiques de collaborateurs en détresse.

Formation continue

Un programme de formation vise à développer et diffuser les bases d'une culture commune et interdisciplinaire de prévention de la violence. L'objectif est notamment d'augmenter le sentiment de sécurité des collaborateurs, ce qui rejillira également sur les patients et leurs proches. Les soignants sont concernés en priorité.

Dans ce but, les formations suivantes sont en cours d'élaboration :

1. Pour l'ensemble des collaborateurs

Comprendre la violence : un module de e-learning permettra de comprendre les facteurs favorisant la violence, d'en identifier les signes précurseurs et d'en évaluer la gravité. Ce module comprendra des vidéos et des questionnaires. Il fait appel au collaborateur pour valider sa compréhension des situations présentées.

Désamorcer et sécuriser : une demi-journée de formation en groupe pour prendre conscience de ses attitudes verbales et non verbales, ainsi que de l'occupation de l'espace. Elle enseignera également les façons de désamorcer une situation agressive ou violente, à pratiquer des techniques de dégagement afin d'assurer la sécurité.

Aider et orienter : un module de e-learning pour aider les collaborateurs après un événement de violence. Les objectifs sont d'identifier ses propres besoins, ainsi que ceux de ses collègues, après une situation violente, ainsi que d'accéder aux ressources institutionnelles et aux démarches à suivre.

2. Pour les cadres

Accompagner ses collaborateurs : Les cadres suivront, en plus, une formation d'une demi-journée en groupe. Elle sera centrée sur les compétences à mettre en œuvre par

la hiérarchie après un événement violent, telles qu'analyser la situation avec le collaborateur, orienter les démarches institutionnelles et repérer les signes liés aux impacts psychologiques.

3. Accueil des nouveaux collaborateurs

Tous les nouveaux collaborateurs seront sensibilisés à la thématique de la violence lors de la matinée d'accueil.

4. Cycle de conférences publiques

Un cycle de conférences est en cours de préparation. Ouvert au public, il aura pour but de susciter une réflexion collective sur la violence en général.

Dépôt de plainte par les HUG

Les collaborateurs victimes d'une agression seront encouragés à porter plainte et pourront bénéficier des conseils et du soutien du service juridique dans ce but.

En parallèle, le dépôt de plainte par les HUG devient désormais la règle lors d'agression des collaborateurs. Des exceptions sont toutefois possibles, en particulier si le patient souffre d'atteinte psychiatrique sévère qui réduit sa responsabilité.

Agent de sécurité mobile

Dès le 4 septembre 2016, un agent mobile du SPSS sera délégué aux sites périphériques (Bellerive, Loëx, etc.) durant la journée.

Affichage interne

Une affichette a été créée et sera disposée dans les lieux largement fréquentés tant par les patients et leurs proches que par les collaborateurs. Sous le slogan « Vous n'êtes pas ici pour subir un mauvais traitement, nous non plus », elle vise à sensibiliser les patients à la tolérance zéro à l'égard des agressions.

Par ailleurs, elle transmet les coordonnées de l'Espace médiation à ceux qui auraient des doléances à formuler.

Suivi étroit a posteriori des collaborateurs agressés

La hiérarchie, en collaboration avec les ressources humaines, notamment le service de santé du personnel, et juridique, assureront un suivi plus étroit des collaborateurs ayant subi une agression, ainsi que de leur équipe. Un point de situation global de toutes les situations de violence déclarées sera effectué deux fois par an par la direction des ressources humaines.

La violence dans les métiers de la santé : une problématique généralisée

Les agressions contre les soignants constituent un sujet récurrent dans tous les hôpitaux.

En Suisse, une étude⁵ a été menée en 2005 à l'hôpital cantonal de Marsens sur l'agressivité des patients dans un hôpital psychiatrique. Elle permet de chiffrer à 1,2 le nombre d'actes agressifs par lit et par année, avec un pic à 4.2/lit/an dans les services d'admission. Les auteurs signalent même un taux de 12.8 événements violents par lit et par année dans une étude⁶ menée en Suisse alémanique. L'étude conclut à la nécessité de former et préparer le personnel infirmier, de monitorer les événements agressifs pour mieux connaître le phénomène de l'agression et diminuer ses effets négatifs.

Le département de psychiatrie du CHUV conduit depuis 2008 une étude⁷ sur le sujet en utilisant un outil baptisé « Staff Observation Agressive Scale-Revised » (SOAS-R). Cette étude montre la nécessité d'évaluer les actes de violence pour permettre la gestion des risques et le soutien aux victimes.

En France, le phénomène a également pris une certaine ampleur. Qu'elle soit endogène ou exogène, la violence affecte un milieu jusque-là préservé. Depuis 10 ans, un Observatoire des violences en milieu de santé (ONVS) établit un bilan des incidents de violence déclarés par les établissements de santé. Dans son rapport annuel⁸ 2015 (portant sur l'année 2014), le bilan fait état de 14'502 cas d'atteintes aux personnes et aux biens (+16.6% par rapport à 2013) dans 337 établissements. Les atteintes aux personnes représentent 72% des cas (10'638), tandis que les autres visent les biens.

Parmi les 18'143 victimes recensées en 2014, 85% sont des collaborateurs. Les services dans lesquels ces événements se déroulent sont principalement la psychiatrie (21%) et les urgences (15%), la médecine (9%) et la gériatrie (9%). Cette situation a amené l'ONVS à prendre diverses initiatives, parmi lesquelles l'édition d'un document de recommandations intitulé « Points clés d'une politique de sécurité en établissements de soins »⁹ ainsi qu'à mettre en œuvre une collaboration étroite entre les centres hospitaliers et les autorités de justice, police et gendarmerie. Autre exemple, la publication par les hôpitaux de Marseille d'un guide de 30 mesures pour garantir la sécurité du personnel¹⁰.

De son côté, l'Association des médecins urgentistes de France tirait la sonnette d'alarme en 2013 déjà¹¹ et signalait une hausse des agressions contre le personnel de santé de plus de 80% en cinq ans.

⁵ Source : https://www.cairn.info/article_p.php?ID_ARTICLE=RSI_086_0108

⁶ Source : Needham, Abderhalden et al. 2004

⁷ Source : http://www.eesp.ch/editions-eesp/publications-des-collaborateurs-et-des-collaboratrices/detail/?tx_displaycontroller%5Bbook%5D=756&cHash=fd6abd1f5720e05b6ea8de96d967cb8c

⁸ Source : http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/bilan_national_onvs-2014-2.pdf

⁹ Source : http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/points_cle_onvs.pdf

¹⁰ Source : <http://fr.ap-hm.fr/actu/30-mesures-pour-garantir-la-securite-des-personnels-de-l-ap-hm>

¹¹ Source : <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2013/08/27/01016-20130827ARTFIG00500-menaces-agressions-les-violences-a-l-hopital-ont-double.php>