

# La violence envers les soignants des CMS



Analyse et mise en place d'une politique institutionnelle

**Françoise Wyler Ducret**

Infirmière de Santé au Travail

ASANTE SANA

## UNE MISSION

Favoriser le maintien à domicile des personnes atteintes dans leur santé ou en situation de handicap

## Un territoire



## LES CLIENTS

En 2015, les centres médico-sociaux (CMS) du canton ont apporté des prestations à 4,2 % de la population vaudoise

- 75% des clients sont âgés de 65 ans et plus
- 1 personne de 80 ans sur 3 bénéficie des services d'Asante Sana
- Une étude de l'AVASAD en 2009 met en évidence l'augmentation de la clientèle ayant une problématique de santé mentale
  - 53% : troubles cognitifs
  - 55% : troubles affectifs
  - 24% : symptômes de peur, d'angoisse
  - 14 %: symptômes de psychose
- De nombreuses situations de maladies chroniques, de handicaps

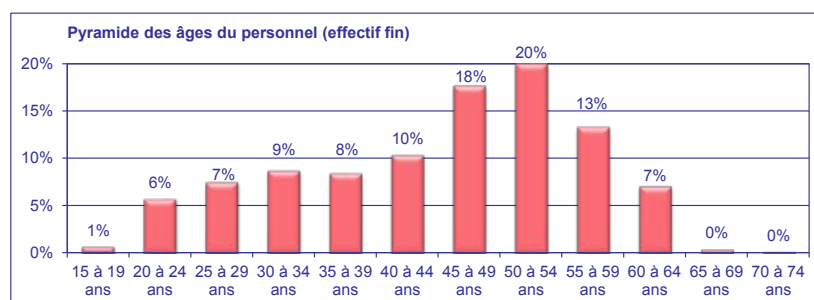
## LES COLLABORATRICES:

Près de 800, divers métiers réunis au sein d'équipes pluridisciplinaires

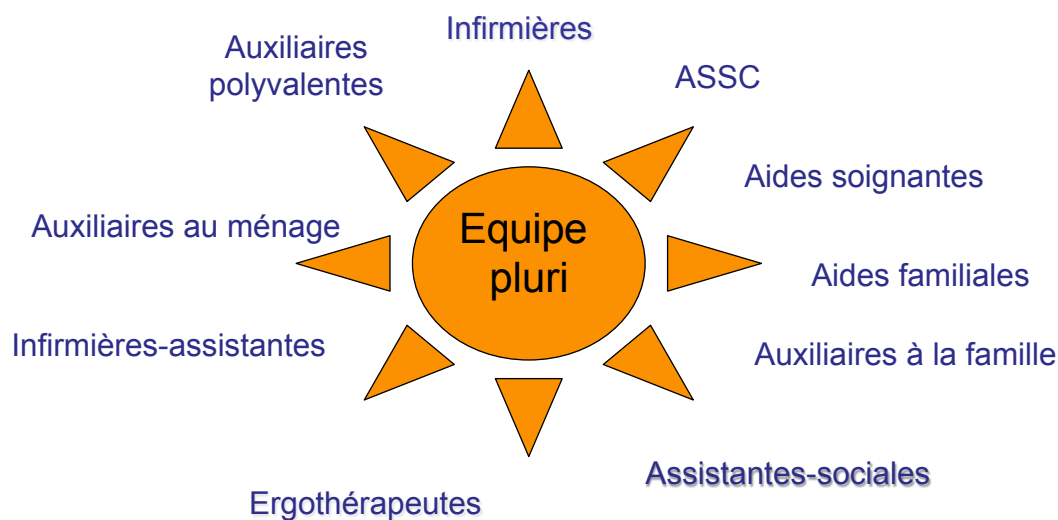
Taux moyen d'activité : 62%

<b>Pyramide des âges du personnel</b>	<b>2015</b>	
moins de 40 ans	<b>31%</b>	
de 40 à 50 ans	<b>28%</b>	
de 50 à 65 ans	<b>41%</b>	

Moyenne d'âge : 44 ans



# LES DIVERSES FONCTIONS DU TERRAIN

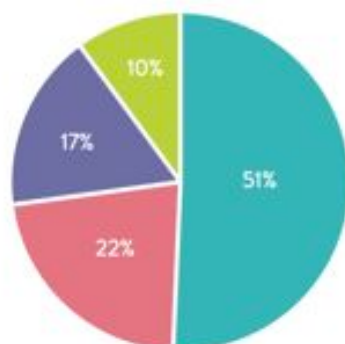


# LES PRESTATIONS

## RÉPARTITION DES HEURES DES PRESTATIONS

2014

- Soins de base
- Soins infirmiers
- Aide au ménage
- Autres



2015

- Soins de base
- Soins infirmiers
- Aide au ménage
- Autres



## LES FACTEURS DE RISQUES

- Clientèle âgée, fragilisée
- Problématique de communication
- Situation de huis clos, absence de témoin dans lequel se joue la relation de soins
- Peu de formation spécifique



## VIOLENCE AU TRAVAIL

Ce que les collaboratrices transmettent:

*A deux reprises, le client ferme la porte quand il me voit, Il a peur des noires à cause de la maladie d'Ebola*

*Après la douche, le client me dit « tu vas comme ça chez les gens, tu n'as pas peur de te faire violer ? » Pourquoi dites-vous cela ? « parce que je regarde ton cul »*

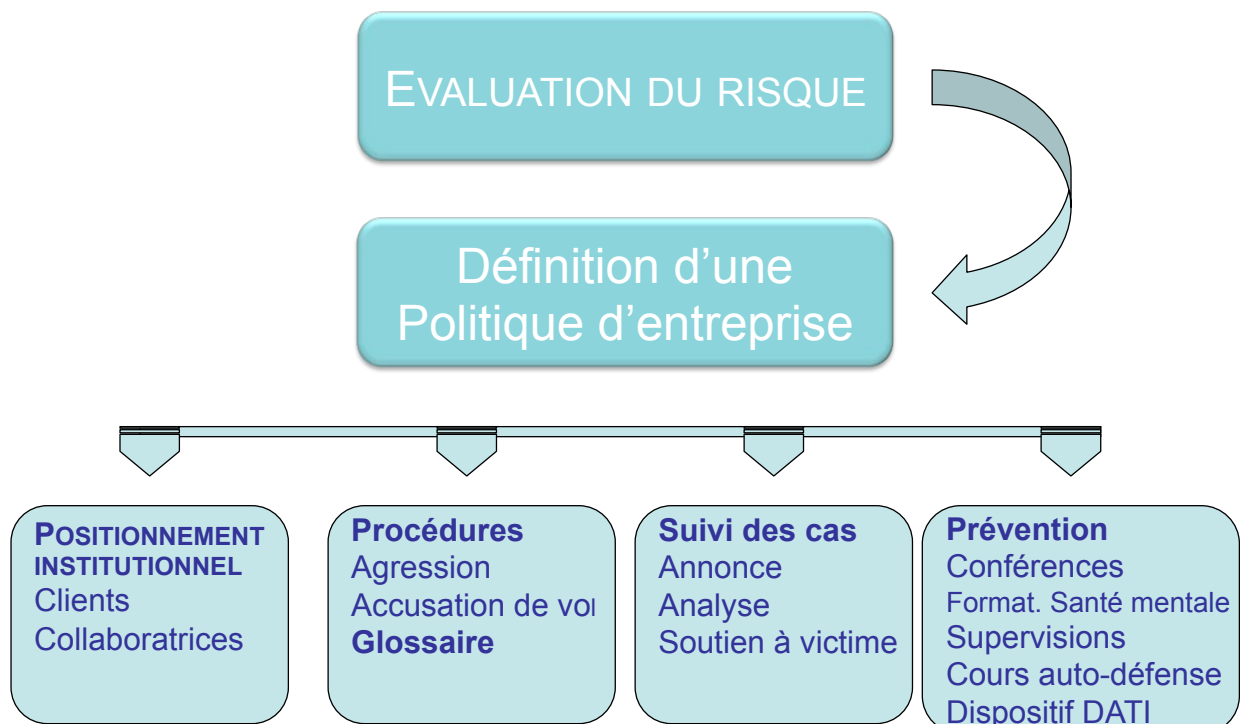
*En déshabillant monsieur pour faire sa toilette, je commence par enlever la ceinture en cuir et la dépose sur le lit. Monsieur attrape sa ceinture en cuir et me tape sur la cuisse.*

*Dès mon arrivée la fille de la cliente m'agresse verbalement sans raison. Insultes sur l'institution (horaires non respectés, mauvaises prestations).*

*Suite à cela, elle m'impose de m'asseoir jusqu'à ce qu'ils finissent leur repas.*

*Et elle m'agresse verbalement : si je ne m'assois pas et ne donne pas mon nom, elle appelle la police.*

## Les étapes



## Evaluation du risque: Objectifs de l'enquête

- Identifier et quantifier les situations professionnelles à risques: client, entourage, intervenant externe, autre
- Mettre en évidence les réactions du personnel
- Avoir une vision des besoins des collaboratrices exposées
- Connaître les ressources existantes
- Proposer au Conseil de Direction des mesures institutionnelles spécifiques, générales ou individuelles d'accompagnement et de soutien aux collaboratrices
- Evaluer leur impact

## Evaluation du risque: Synthèse des résultats

- 3 CMS désignés  
La Tour-de-Peilz, Clarens et Pays d'Enhaut
- Taux de réponse  
60.6 %
- La fonction la plus représentée  
Collaboratrice du personnel de soins et d'aide au ménage
- L'âge moyen du personnel ayant répondu  
Se situe au-delà de 50 ans pour moins de 5 ans d'ancienneté
- Le type de violence rencontrée:
  - Psychologique: 65%
  - Verbal: 52%
  - Physique 17%
  - Sexuel: 16%

## Evaluation du risque: Synthèse des résultats

- Les besoins, exprimés en termes d'attente
  - Écoute, soutien, espace de parole, analyse de situations
  - Intervention d'une personne neutre, externe au CMS
  - Précision des limites du CMS, soutien de la hiérarchie
  - Clarté dans les protocoles d'intervention
  - Propositions de formations et d'informations spécifiques à certaines pathologies

## Définition d'une politique d'entreprise Poursuite de l'analyse avec une éthicienne

- Intégration des cadres
- Rencontre avec des collaborateurs des 6 CMS non concernés par l'enquête
  - ✓ Se nourrir des expériences du terrain pour alimenter et déterminer une position institutionnelle

## Définition d'une politique d'entreprise

### Positionnement institutionnel à l'attention du client et de son entourage

- Définition de la violence
- Non acceptation de tout comportement violent à l'encontre du personnel
- Décision immédiate de la poursuite ou non des prestations et information au médecin traitant
- Dénonciation possible à l'Autorité concernée
- Traçabilité et traitement anonyme des incidents

## Définition d'une politique d'entreprise

### Positionnement institutionnel à l'attention du personnel

- Définition de la violence
- Mise en œuvre de toutes mesures préventives de formation du personnel
- Développement d'une organisation de travail protégeant l'intégrité physique et psychique
- Elaboration de procédures utiles à l'anticipation et à la gestion du phénomène
- Soutien de la collaboratrice aux plans psychologique, médical et juridique



## Définition d'une politique d'entreprise

### Procédure *menaces et agressions*

- En cas de comportement inadéquat du client :
  - L'informer que son attitude est inacceptable
  - Lui préciser que le supérieur sera avisé
  - Poursuivre la prestation en mobilisant vos ressources
  - Au besoin, assurer la sécurité du client et **quitter son domicile**
- En cas de danger:
  - **Partir le plus vite possible sans assurer la sécurité du client**
  - Informer le supérieur hiérarchique
  - Consulter si nécessaire un médecin ou aller à l'hôpital

## Définition d'une politique d'entreprise

### Processus *ACCUSATION DE VOL*

- Clarification du déroulement des événements
- Entretiens avec le client et avec la collaboratrice
- En cas de dépôt de plainte
  - Soutien de la collaboratrice sur la base de la présomption d'innocence
  - Respect du déroulement de l'instruction

### *Glossaire*

- *Violence au travail, victime, auteur, lieu de travail*
- *Agression, discrimination, harcèlement électronique, moral, sexuel*
- *Insultes, intimidation, menace, violences psychologique, physique, sexuelle*

# Définition d'une politique d'entreprise

## Suivi des cas

### ■ Annonce

Formulaire confidentiel conservé au SST

- Répertorie le nombre, le type, la gravité, les conséquences de l'événement

### ■ Analyse

- Évaluation de la poursuite ou non des prestations
- Suggestion de mesures correctives
- Processus de suivi des plaintes et situations critiques

### ■ Soutien au victime

- Médico-psycho-social
- Juridique et administratif

# Définition d'une politique d'entreprise

## Prévention

### ■ Création d'espaces de paroles

- Analyses de pratiques et supervision
- ISST

### ■ Dispositif d'Aide au Travailleur Isolé (DATI)

- Appareil permettant d'entrer en relation avec une centrale 24h/24

## Définition d'une politique d'entreprise Prévention

### ■ Formations/informations

- Théorique: *Programme Santé mentale*
- Pratique: cours d'auto défense *Faire-Face*

### ■ Conférences

- *Prendre soin de soin pour prendre soin des autre Rosette Poletti*
- *Faire Face aux situations et comportements difficiles, mieux les comprendre pour mieux les maîtriser Charles Brulhart*
- *La communication non violente, mieux écouter pour mieux dialoguer Emmanuelle Straub et Jacqueline Menth*

## MERCI DE VOTRE ATTENTION



*La vie n'est pas d'attendre que les orages passent,  
c'est d'apprendre comment danser sous la pluie*

*Sénèque*

[francoise.wyler.ducret@avasad.ch](mailto:francoise.wyler.ducret@avasad.ch)