DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

Prévention

L’EHC s’engage à anticiper

Pour gérer les situations de violence, l’Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) s’est doté d’un dispositif complet de mesures comportant trois volets complémentaires : la prévention primaire pour éviter la survenue de la violence; la prévention secondaire pour détecter les signes avant-coureurs et agir en conséquence; et la prévention tertiaire centrée sur la prise en charge des victimes.

Dans ce dispositif, la formation tient une place centrale. Une formation de deux jours intitulée « Communication, gestion des conflits et des situations difficiles » permet de mieux comprendre les facteurs de risque susceptibles de générer ou de renforcer un comportement agressif. Elle enseigne également à détecter les signes précoces, à estimer le risque de violence, à s’approprier des techniques de désescalade, de négociation, ainsi qu’à les mettre en pratique sous forme de jeux de rôle. Certains comportements violents trouvent leur origine dans des troubles cognitifs liés à l’âge avancé. Des formations spécifiques sont proposées aux soignant·es afin de leur apporter les compétences essentielles pour une prise en soins adaptée à la personne âgée.

Des mesures spécifiques pour chaque niveau de prévention

La prévention primaire inclut également l’aménagement de l’environnement physique: configuration de l’espace, éclairage, choix des couleurs et du mobilier, présence de voies de fuite, etc.

En prévention secondaire, un système d’appel à l’aide est mis en place. Il peut s’agir de boutons poussoirs ou autres dispositifs permettant de faire intervenir les collègues des services voisins et/ou l’agent·e de sécurité. Des protocoles spécifiques décrivent les comportements à adopter selon l’échelle de la violence et son évolution.

Lorsque, malgré les mesures mises en place, des actes de violence surviennent, la prévention tertiaire consiste à accompagner et soutenir les victimes avec la possibilité de consulter des spécialistes de manière confidentielle. Il s’agit des infirmiers et infirmières de santé au travail formé·es au soutien psychologique, de la psychiatrie de liaison ou encore d’un service de psychologues d’urgence externe (ICP, intervention de crise et prévention). Des entretiens structurés permettent d’atténuer les symptômes immédiats de stress et de mobiliser les ressources pour prévenir les problèmes de santé sur le long terme, comme un syndrome de stress post-traumatique. Tous les actes de violence sont répertoriés et analysés, tout comme les incidents, certains pouvant être reconnus comme accidents professionnels. Le phénomène de la violence est ainsi documenté, et le dispositif de prévention évalué et amélioré en continu. Certains actes peuvent faire l’objet d’une plainte pénale.

« En conclusion, la meilleure réponse à la violence consiste à en comprendre les causes et à améliorer notre modèle de prise en soins avec empathie, car elle est souvent l’expression d’une souffrance. Nous avons, par exemple, créé une unité dédiée qui permet aux personnes âgées de se retrouver dans un environnement plus rassurant et ainsi éviter des actes qualifiés de violents », ajoute le Dr Mikael de Rham, Directeur Général.

Sylvie Praplan
Responsable du service Santé et Sécurité au travail, EHC

Ibrahim Murseli
Responsable sécurité des infrastructures, EHC

Caroline Boesch
Responsable de la communication, EHC

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/stop-a-la-violence-envers-les-soignant-es/lehc-sengage-a-anticiper/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l’autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.