



Guide pratique pour la sécurité des professionnels de santé

GUIDE PRATIQUE POUR LA SECURITE DES PROFESSIONNELS DE SANTE

Ce fascicule est le fruit d'une étroite coopération entre le ministère de l'intérieur, l'observatoire des violences en milieu hospitalier et les sept ordres des professions de santé :

- le conseil national de l'ordre des médecins
- le conseil national de l'ordre des chirurgiens-dentistes
- le conseil national de l'ordre des sages-femmes
- le conseil national de l'ordre des pharmaciens
- le conseil national de l'ordre des infirmiers
- le conseil national de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes
- le conseil national de l'ordre des pédicures-podologues



OBSERVATOIRE
NATIONAL
DES VIOLENCES
EN MILIEU
HOSPITALIER

SOMMAIRE

PREAMBULE.....Page 3

LA SECURITE AU CABINET.....Page 4

- 1) par une analyse préalable des risques et des vulnérabilités.
- 2) par des mesures concernant l'équipement et l'agencement de votre cabinet.
- 3) en agissant sur l'organisation du travail ou votre comportement.

LA SECURITE LORS D'UN DEPLACEMENTPage 7

LA SECURITE CHEZ LE PATIENT.....Page 8

- 1) Les mesures à prendre avant le déplacement.
- 2) Comment s'assurer des lieux ?
- 3) Conduite à tenir vis-à-vis du patient.

CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION.....Page 9

LES SUITES JUDICIAIRES.....Page 10

RENSEIGNEMENTS UTILES.....Page 11

PREAMBULE

Ce guide de conseils destiné aux professionnels de santé ne doit pas décourager le lecteur. Il n'est qu'un inventaire pratique de mesures tirées de l'expérience de ceux, policiers et gendarmes, qui luttent contre les actes de malveillance dont ces mêmes professionnels peuvent être victimes, au même titre que tout citoyen ou en raison de l'exercice de leur profession.

En effet, tout doit être mis en œuvre pour que les professionnels de santé puissent travailler dans un climat de sérénité et donc en toute sécurité. C'est la condition indispensable à une offre de soins homogène et de qualité sur tout le territoire national.

Cependant, cette liste de recommandations ne doit pas occulter un taux de victimisation somme toute assez faible. Mais l'attention et les efforts doivent rester soutenus car ce taux peut être encore réduit au travers, notamment, du simple respect de mesures de bon sens. Ces mesures doivent être adaptées aux spécificités de chaque territoire. Elles ne sont ni impératives ni opposables, chaque professionnel restant juge de leur pertinence. Les professionnels de santé n'ont pas l'expertise de la sécurité. Ces conseils ne sont ainsi destinés qu'à attirer leur attention sur les risques d'évènements malveillants susceptibles de se produire ainsi que sur les mesures propres à en empêcher, autant que possible, la commission.

LA SECURITE AU CABINET

Vous pouvez limiter préventivement les risques de malveillance,

1) par une analyse préalable des risques et des vulnérabilités.

► *Posez-vous les questions suivantes :*

- L'accès à votre cabinet est-il totalement libre ou bien filtré par un dispositif technique quelconque ?
- Votre cabinet est-il isolé ou intégré dans un ensemble immobilier lui-même sécurisé ?
- Les portes et fenêtres sont-elles équipées de façon à résister aux intrusions ?
- Disposez-vous d'un dispositif d'alarme ou de télésurveillance ?
- Travaillez-vous uniquement sur rendez-vous ?
- Disposez-vous d'un coffre sécurisé ?
- Quelle est la réputation du quartier où vous êtes installé en matière de sécurité ?
- Avez-vous déjà été sensibilisé aux questions de sécurité ?
- Avez-vous déjà été personnellement victime d'une agression à raison de l'exercice de votre profession ?
- Vos voisins sont-ils vigilants et sensibilisés aux questions de sécurité ?
- Vos collaborateurs ont-ils reçu des consignes sur la façon d'agir ou de réagir en cas d'agression ?

Vous pouvez solliciter une visite-conseil du référent sûreté qui est un policier ou un gendarme spécialement formé aux techniques de prévention de la malveillance et chargé de prodiguer des conseils pratiques en la matière.

2) par des mesures concernant l'équipement et l'agencement de votre cabinet.

► *Renforcez la sécurisation des issues y compris secondaires :*

- porte blindée avec cornières anti-pinces.
- clés de sûreté certifiées APSAD.
- interphone ou visiophone couplé à une gâche électrique.
- éclairage performant à l'épreuve du vandalisme.

► ***Ayez recours à un dispositif technique de surveillance :***

- installation de caméras couvrant l'entrée et la salle d'attente.
- système de téléalarme ou de télésurveillance.
- si la ville dispose d'un dispositif de vidéoprotection sur la voie publique, sollicitez auprès de la municipalité l'installation d'une caméra couvrant les abords de votre cabinet.

► ***Protéger vos matériels et vos biens :***

- Maintenez le matériel médical de petite chirurgie, les médicaments ainsi que les ordonnanciers dans des rangements fermant à clé.
- Protégez votre matériel par différents types de marquage comme les puces RFID (identification par fréquence radio).
- Sécurisez vos matériels informatiques.
- Limitez les stocks de produits ou matériels convoités.
- Evitez de mettre dans vos salles d'attente et de consultation des objets de valeur ou susceptibles de devenir des armes par destination.
- L'installation d'un coffre fort sécurisé (norme NF EN 1143) est recommandée.

3) en agissant sur l'organisation du travail ou votre comportement.

► ***Adoptez et faites adopter une posture sécuritaire :***

- Soyez vigilant afin de repérer tout fait anormal ou inhabituel, ou tout comportement suspect.
- Sensibilisez vos collaborateurs aux règles de sécurité.
- Identifiez vos interlocuteurs policiers ou gendarmes.

- Assurez-vous de la collaboration du voisinage immédiat.
- Assurez-vous, avant de fermer votre cabinet, qu'il n'y a plus personne à l'intérieur.
- Veillez à laisser fermée la porte de votre salle d'auscultation lorsque vous n'y êtes pas et que des patients sont en salle d'attente.
- Laissez toujours ouverte la porte de la salle d'attente qui communique avec l'entrée du cabinet.
- Adoptez le comportement adéquat afin de prévenir toute forme d'agressivité chez le patient.

► **Sécurisez votre recette :**

- Proscrivez toute manipulation d'argent devant la patientèle.
- Ne conservez pas d'importantes sommes d'argent au cabinet.
- Evitez de transporter l'argent dans des sacs à main mais disposez-le au plus près du corps.

► **Prévenez en cas d'absence :**

- Ne laissez pas votre courrier s'accumuler dans votre boîte aux lettres.
- Signalez votre absence de façon prudente.

LA SECURITE LORS D'UN DEPLACEMENT

► **Renforcez la protection de votre véhicule :**

- Ne laissez jamais les clés sur le contact ou à proximité, même pour un court instant.
- Bloquez toujours l'antivol de direction de votre véhicule.
- Assurez-vous du verrouillage des portières et de la fermeture des vitres de votre voiture lors de vos trajets.
- N'ouvrez pas entièrement votre vitre en cas de sollicitation.
- Ne collez pas le véhicule qui vous précède de manière à pouvoir manœuvrer pour vous dégager.

- Ne laissez aucun objet médical ou autre en évidence.
- Ne laissez pas vos papiers dans votre véhicule.
- Evitez les véhicules sérigraphiés et n'utilisez pas de gyrophare.
- Selon les circonstances, évitez les signes extérieurs permettant d'identifier votre qualité de professionnel de santé : ayez un bon réflexe, rangez-les dans le coffre du véhicule hors de vue.

► ***Pensez à votre propre sécurité :***

- Répartissez vos papiers, argent et trousseaux de clés dans différentes poches.
- Stationnez au plus près de l'adresse du malade, dans un lieu éclairé et propice à un départ rapide en cas de nécessité.
- Si un individu semble vous suivre, n'hésitez pas à vous rapprocher des autres passants ou à entrer dans un lieu animé.
- Dans le cadre d'une garde, veillez avec le médecin régulateur à ce que le déplacement soit bien sécurisé (accueil au pied de l'immeuble par un membre de la famille du malade, notamment).
- Demandez suffisamment de détails médicaux sur le motif de l'appel afin d'apprécier « l'état d'esprit » de votre interlocuteur.
- En tournée, évitez la régularité des trajets et des horaires : évitez la routine !
- Informez vos collègues, votre secrétariat ou une personne proche de l'itinéraire de vos tournées et du nom et adresse et téléphone fixe des patients visités.
- Préréglez une touche de votre téléphone portable sur le « 17 police-secours » ou le « 112 » et ne vous séparez jamais de l'appareil.

LA SECURITE CHEZ LE PATIENT

1) Les mesures à prendre avant le déplacement.

- Appréciez le sérieux de l'appel : identité, coordonnées, domicile de l'appelant, et nécessité du déplacement.
- Veillez à ce que les coordonnées du patient soient accessibles à quelqu'un de votre environnement proche.
- Redoublez de vigilance lors d'intervention auprès de malades suspects de troubles psychologiques.
- Assurez-vous auprès du médecin régulateur de la présence d'une tierce personne.
- En cas de doute (si le lieu de l'intervention vous semble à risque, si l'heure est particulièrement tardive) tenez informé un proche du début et de la fin de la consultation.

2) Comment s'assurer des lieux ?

- Prenez le temps d'examiner les alentours immédiats pour évaluer la situation : accès, dégagements...
- Procédez de même une fois à l'intérieur du domicile : état des lieux, profils des occupants...

3) Conduite à tenir vis-à-vis du patient.

- Veillez à éviter tout motif de conflit avec le patient et à garder la distance nécessaire.
- Evitez toute manipulation d'argent devant le patient.
- Ne vous séparez sous aucun prétexte de votre téléphone portable, que vous aurez soin de mettre sur vibreur, et ayez une touche pré-réglée sur le 112.
- Ne vous séparez jamais de votre trousse médicale ou de vos affaires personnelles.

CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION

L'agressivité du patient, auteur de violences physiques ou verbales, peut-être due à des troubles psychopathologiques (alcoolisme, toxicomanie ...). Elle peut aussi avoir des causes d'ordre sociétal (préceptes religieux ou culturels, irrespect, précarisation, peur...) ou liées au contexte de soins (attente trop longue, refus d'arrêt de travail ou de certificat, désaccord sur un traitement...). Mais votre comportement peut également conditionner celui du patient irascible. L'énervement ou l'attitude distante, voire indifférente, peut attiser l'agressivité du malade. Au contraire, rester en toutes circonstances calme et courtois permet, sinon d'empêcher l'agression, du moins d'en limiter les dommages.

- Les mêmes conseils prévalent dès lors que vous avez affaire à un délinquant qui s'est introduit dans votre cabinet. Votre objectif sera de préserver votre intégrité physique, celle de vos patients et de vos collaborateurs ou assistants.
- Convenez, avec votre personnel des procédures et comportement à adopter en cas d'agression.
- Sachez qu'une réaction de force est déconseillée : votre intégrité physique est plus importante que vos biens.
- Essayez de garder votre calme et votre sang-froid.
- N'opposez de résistance que pour vous protéger personnellement des violences physiques. Ne soyez pas un obstacle pour le délinquant qui vous menace et ne vous opposez pas à sa fuite.
- Faites baisser la tension en essayant de dialoguer avec lui. Parlez calmement en respectant le vouvoiement. Tentez de le rassurer.
- Evitez tout regard ou toute attitude qui pourrait être perçu comme provoquant.
- Ne le menacez pas de représailles judiciaires.
- Ne faites pas de gestes brusques ou qui pourraient être mal interprétés.
- Observez l'agresseur afin de noter un maximum de renseignements nécessaires, ensuite, à sa recherche et à son identification.
- Préservez toutes les empreintes (traces et indices) que l'agresseur a pu laisser en ne touchant à rien, et signalez les aux policiers ou gendarmes intervenants.

- Donnez ou faites donner rapidement l'alerte.
- En cas de cambriolage, faites l'inventaire de ce qui a été dérobé, conservez les lieux en l'état pour permettre au service enquêteur de relever tout indice utile.
- Informez la CPAM si l'on vous a volé des feuilles de soin ou votre ordonnancier.
- Si nécessaire, profitez du soutien psychologique qui vous est proposé ou incitez collaborateur ou assistant à en bénéficier.

LES SUITES JUDICIAIRES

Veillez à signaler tous les faits dont vous seriez victimes, tant auprès de vos instances ordinales que des services de police ou de gendarmerie, en remplissant la fiche de déclaration d'incident prévu par votre ordre professionnel, en faisant une déclaration sur main courante ou en déposant plainte le cas échéant.

• Le dépôt de plainte :

La plainte peut être déposée dans n'importe quel service de police ou brigade de gendarmerie. Elle sera enregistrée sur un procès-verbal dont une copie vous sera remise. Vous pouvez aussi adresser directement votre plainte au procureur de la République, par lettre sur papier libre.

Si la situation le requiert, la plainte pourra être recueillie sur place ou dans le cadre d'un rendez-vous fixé dans les meilleurs délais. Si vous risquez des représailles, vous pourrez également vous voir proposer d'être domicilié à votre adresse professionnelle, voire au service de police ou à la brigade de gendarmerie territorialement compétente, après accord du procureur de la République.

Vos instances ordinales ont la faculté d'exercer tous les droits réservés à la partie civile et, donc, de mettre en mouvement l'action publique, dès lors que la loi l'a expressément prévu et dans les conditions qu'elle a fixées (les faits incriminés doivent, notamment, porter un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession).

Vous serez informé par le procureur de la République des suites procédurales réservées à votre plainte, qu'il s'agisse d'un classement

sans suite (si, par exemple, l'auteur des faits n'a pas été identifié), d'une mesure alternative aux poursuites pénales ou d'un renvoi à une juridiction pénale.

N'hésitez pas à fournir tout élément d'information susceptible d'aider l'enquête et notamment les éléments utiles au signalement de l'auteur : le sexe, le type, l'âge, la taille, la corpulence, les cheveux, la coupe, la tenue vestimentaire, les signes particuliers, la façon de parler, un accent, la nature des armes utilisées, la direction et le moyen de fuite...

Communiquez également toutes les informations utiles, même anecdotiques sur l'agresseur, les objets volés, les témoins, le mode opératoire, les moyens de fuite, les directions prises...

• **La main courante :**

vous pouvez faire une déclaration sur main courante auprès du commissariat de police (la main-courante n'existe pas en gendarmerie, il s'agit du renseignement judiciaire) pour signaler des faits qui vous causent préjudice. Cela permet d'attirer l'attention sur certaines personnes et d'agir de façon à prévenir un éventuel passage à l'acte. Le numéro d'enregistrement de la mention sur main-courante vous sera communiqué. L'information est archivée localement.

RENSEIGNEMENTS UTILES

Inscrivez dans cette rubrique les coordonnées téléphoniques utiles et notamment celles qui vous seront fournies localement : numéro dédié s'il existe, correspondants des forces de police ou de gendarmerie, référents-sûreté, numéro de l'opérateur auprès duquel faire opposition en cas de vols de chéquier ou de cartes bancaires.



GUIDE PRATIQUE POUR LA SECURITE
DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ
NOVEMBRE 2011
Conception et réalisation DICOM
Crédits photos : DICOM - FOTOLIA