

## VIOLENCE AUX URGENCES

Le phénomène de violence, verbal ou physique, commis contre le personnel de santé, en particulier celui travaillant dans les services d'urgence, et aussi contre les structures sanitaires, est devenu fréquent au cours de ces derniers mois entraînant des perturbations graves dans le fonctionnement de ces structures.

Ces actes de violence, qui peuvent émerger des malades ou de leurs accompagnants, sont fortement condamnables et ne peuvent être traités uniquement par des mesures sécuritaires mais nécessitent une panoplie d'actions à instaurer et à appliquer pour prévenir et lutter contre cette violence.

Ces actions doivent être élaborées et mises en place par chaque structure sanitaire. Le suivi de leur application doit être institué.

Parmi les mesures proposées :

### 1. Diminution du temps d'attente des malades :

- Réviser la répartition du personnel (organigramme) entre les différentes plages de travail et selon les pics d'afflux de malades.
- Assurer la présence effective du personnel dans les locaux des urgences.
- Dans les structures hospitalo-universitaires : Encadrer les internes par les résidents lors des gardes dans les services d'urgence et les assister lors de la prise en charge des malades.
- Prioriser la réalisation des examens complémentaires demandés par le service des urgences.
- Mettre en place des procédures permettant l'hospitalisation immédiate dans les services hospitaliers interne des malades des urgences.

### 2. Communication, information, et sensibilisation sur ce phénomène :

- Organiser des réunions d'information, d'écoute et de sensibilisation avec le personnel de l'établissement et particulièrement celui des urgences.
- Former le personnel à faire face à ces situations pour reconnaître et anticiper les comportements violents.
- Elaborer et afficher des panneaux de sensibilisation destinés au citoyen.
- Instituer le port obligatoire des badges par le personnel soignant pour une meilleure visibilité et identification de ce personnel.
- Placer dans le hall d'attente du service d'urgence « une boîte à suggestions » pour permettre au citoyen de faire parvenir ses commentaires et suggestions qui doivent être analysés par l'établissement pour apporter les améliorations nécessaires.

### 3. Soutien pour le personnel des urgences :

- Améliorer les conditions de garde pour tout le personnel des urgences.
- Sécuriser les urgences :
  - Installer des systèmes de vidéosurveillance aux urgences, tout en veillant au respect de l'intimité des malades et du secret médical.
  - Renforcer la sécurité par la présence de vigile et de force de l'ordre
  - Rendre effective la garde administrative et mettre en place des procédures pour intervenir rapidement auprès de l'équipe agressée pour la soutenir.
- Prendre les mesures dissuasives nécessaires contre les agresseurs en conformité avec la réglementation : dépôt de plainte et leur suivi.

### 4. Suivi des actions entreprises :

- Réactiver les réunions mensuelles des comités d'urgence.
- Faire le suivi des actions entreprises et mesurer leurs efficacités (mettre en place des indicateurs de suivi).

