

COMMENT PREVENIR ET GERER LA VIOLENCE EXTERNE ENVERS LES
PROFESSIONNELS DE SANTE

AMELIORER L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DANS LES SERVICES D'URGENCES

Le 08 Décembre 2016

Dr F DELLION

Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

PRÉSENTATION

- PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE
- LES URGENCES
- L'ÉQUIPE

PRESENTATION

- PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE

- LES URGENCES

Activité

Nombre de passages : 29533 en 2015 (my 81/j)

Tps de passage my : 4h10

Durée attente my : 40 mn

Temps de passage >2h : 75%

Contexte

- L'ÉQUIPE

PRESENTATION

- PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE
- LES URGENCES

- L'ÉQUIPE

AGRESSIVITE ET/OU VIOLENCE

- Classifications
- Au sein de l'équipe

Verbale / physique

Violence / agressivité, impolitesse, incivilité, non respect des règles

Le ressenti est différent entre chaque catégorie professionnelle

RESULTATS et ACTIONS PREVENTIVES

- L'ACCUEIL
 - Accueil aux urgences / accueil à chaque intervenant
 - Le contexte et l'anticipation / neutralité
 - Premier contact
 - Rôle de l'IOA
- LA PRISE EN CHARGE
- L'EXPERIENCE
- LA REPONSE
- L'EQUIPE

RESULTATS et ACTIONS PREVENTIVES

- L'ACCUEIL
- LA PRISE EN CHARGE /SOINS
 - Délai de PEC
 - Lutte contre la douleur
- L'EXPERIENCE
- LA REPONSE
- L'EQUIPE

RESULTATS et ACTIONS PREVENTIVES

- L'ACCUEIL
- LA PRISE EN CHARGE
- L'EXPERIENCE
 - Prendre du recul
 - Sourire / Plaisanterie/humour
 - Formation
 - Retour et partages d'expérience
- LA REPONSE
- L'EQUIPE

RESULTATS et ACTIONS PREVENTIVES

- L'ACCUEIL
- LA PRISE EN CHARGE
- L'EXPERIENCE

- LA REPONSE

- L'EQUIPE

RESULTATS et ACTIONS PREVENTIVES

- L'ACCUEIL
- LA PRISE EN CHARGE
- L'EXPERIENCE
- LA REPONSE

- L'EQUIPE

RESULTATS ET RECUPERATION

- Sûreté : alarme/vigile/police/vidéoprotection
- Déclarations
- Debriefings
- Partage et retours d'expérience
- Travail en équipe

	verbale	physique
violence		
autre		

CONCLUSION

- Réalité et ressenti
- Projet sur l'établissement
- Volonté de tous
- Les médecins

OMS

RAPPORT MONDIAL SUR LA VIOLENCE ET LA SANTE

- Prévisible et évitable
- Investissement en amont, résultats en aval
- Comprendre le contexte de la violence
- Exploiter les liens
- Se concentrer sur les groupes les plus vulnérables
- Combattre la passivité
- Obtenir l'engagement des décideurs

MERCI

Dr F DELLION

Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

dr.fdellion@bordeauxnord.com