

L'accompagnement du professionnel de santé victime d'un acte de violence: dépôts de plainte, déclarations, relations avec la police et la justice

*Bonne pratique Fondamentale (BPF) ORU PACA
Violence à l'hôpital – Déclaration et suivi*

Jeudi 8 octobre 2015



Sommaire

1. Questions de sémantique
2. Rappel de la réglementation
3. Prévenir les professionnels
4. Encadrer les relations police/justice
5. Traiter les suites des situations de violence
6. Déclarer les actes de violence
7. Analyser les violences en institution

Questions de sémantique

- ◆ **Accompagnement** : en règle générale l'établissement ne peut se substituer à la personne physique agressée (principe de causalité ou lien direct entre la victime et l'agression) sinon subrogation mais reste limitée dans les faits
- ◆ **Professionnel de santé** : qui est concerné?
- ◆ **Acte de violence** : de quelle nature?

Acteurs concernés

- ◆ Équipes pré-hospitalières médicales et paramédicales
- ◆ Partenaires de l'urgence
- ◆ Centre 15
- ◆ Équipes hospitalières médicales et paramédicales
- ◆ Services de sécurité
- ◆ Services juridiques
- ◆ Services de santé au travail
- ◆ Direction des ressources humaines
- ◆ **Tout personnel hospitalier, médical, paramédical, administratif, logistique et technique victime ou témoin d'un acte de violence**

Périmètre de la violence pris en compte

- ◆ Constatée dans les services d'urgence et tout autre services de l'hôpital
- ◆ La violence faite aux personnes et aux biens
- ◆ De la part des patients ou de leurs accompagnants envers les professionnels et les autres patients
- ◆ Les patients relevant de soins psychiatriques accueillis dans les services d'urgence
- ◆ Les patients agités pris en charge dans les services MCO

Périmètre non pris en compte

- ◆ Les services de psychiatrie adulte
- ◆ Les services de psychiatrie infanto-juvénile
- ◆ La maltraitance des professionnels envers les patients et résidents

Rappel de la réglementation

- ◆ Loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991 transposant en droit national la directive n°89/391/CEE du 12 juin 1989
- ◆ Circulaire N°DHOS/P1/2000/609 du 15 décembre 2000 relative à la prévention et l'accompagnement des situations de violence
- ◆ Circulaire N°DHOS/P1/2005/327 du 11 juillet 2005 relative au recensement des actes de violence dans les établissements mentionnés à l'article 2 du titre IV du statut général de la fonction publique
- ◆ Protocole d'accord entre le ministre de la santé et des sports, le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et le ministre d'Etat, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés du 10 juin 2010, modifiant le protocole du 12 août 2005

Prévenir les professionnels

- ◆ **Qui?** Directions, services juridiques, services communication et encadrement de proximité
- ◆ **Pourquoi?** Meilleure connaissance de ses droits et des outils mis à disposition, éviter l'isolement, développer des automatismes
- ◆ **Comment?** Diffusion de procédures, information au grand public, affichage, formations du personnel, etc...



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

CONDUITE A TENIR EN CAS D'AGRESSION D'UN AGENT

A l'attention de tous les personnels
ayant fait l'objet d'une agression verbale ou physique
de la part d'un patient ou d'un accompagnant voire d'un autre agent

Dans un premier temps

- Appeler le service de sécurité au **18 18**
- Informer le cadre de l'unité ou le cadre de garde
- Consulter si besoin un médecin dans l'unité ou au service des urgences

Dans un second temps

- Déclarer l'agression via la fiche OLAV accessible sur intranet
- Prendre rendez-vous si besoin avec le psychologue du personnel ou le médecin de santé au travail
- Déposer personnellement une plainte ou une main courante au commissariat
- En cas de dépôt de plainte, solliciter l'assistance administrative et juridique de l'Etablissement pour que celui-ci se constitue partie civile devant la juridiction pénale.

*La procédure complète d'accompagnement des agents
victimes de violences peut être consultée sur intranet*

Déclarez en interne pour informer, analyser et traiter les situations
Déclarez en externe pour faire valoir vos droits
et éventuellement obtenir réparation du préjudice

Extrait de l'article 222-13 du Code Pénal (Loi n°2 012-954 du 6 août 2012 - Art. 4)

Les violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elles sont commises [...] sur un professionnel de santé, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

Extrait de l'article 433-3 du Code Pénal (Loi n°20 03-239 du 18 mars 2003 - Art 59)

Est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre [...] de toute personne chargée d'une mission de service public ainsi que d'un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

Les mêmes peines sont applicables en cas de menace proférée à l'encontre du conjoint, des ascendants ou des descendants en ligne directe des personnes mentionnées aux deux premiers alinéas ou de toute autre personne vivant habituellement à leur domicile, en raison des fonctions exercées par ces personnes.

La peine est portée à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende lorsqu'il s'agit d'une menace de mort ou d'une menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes.

Encadrez les relations avec la police et la justice

- ◆ **Qui?** Direction générale, services juridiques, responsables sécurité
- ◆ **Pourquoi?** Favoriser le lien entre les deux administrations, raccourcir les délais d'interventions et de traitement, assurer un meilleur suivi des dossiers traités, mieux se connaître
- ◆ **Comment ?** Visites respectives dans les locaux de chacun, conférences in-situ, instances communales de sécurité (CLSPD, cellule de veille et de tranquillité, etc...)

Traiter les suites des situations de violence

- ◆ **Qui ?** Directions, direction des ressources humaines, services juridiques, encadrement supérieur et encadrement de proximité, SST, psychologue du personnel, etc...
- ◆ **Pourquoi?** Informer les agents, donner du sens à leur démarche, et parfois une issue afin de passer à autre chose
- ◆ **Comment ?** Assurer un suivi administratif, managérial, juridique et psychologique des agents victimes de violences

<p align="center">Procédure d'accompagnement des agents victimes de violence</p>	 <p align="center">CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL TOULON - LA SEYNE SUR MER</p> <p align="center">MANAGEMENT – QUALITE</p>	<p>Page 1 sur 8</p> <p>-----</p> <p>Date de création : 03/09 Date de modification : 06/11 02/13</p>
<p>PRO.RHRS.005</p>		<p>Indice: 03</p>

Procédure d'accompagnement des agents victimes de violence

Sommaire :

- I. Objet et domaine d'application
- II. Description de la procédure
- III. Annexe

Information sur la diffusion :

- Diffusion générale par Intranet

Nature des modifications :

- Modification de la composition du groupe OLAV, animé par le Directeur adjoint chargé des organisations et des conditions de travail, et à ce titre, de la mise en œuvre de la présente procédure
- « Font-Pré » remplacé par « Ste Musse »

Déclarer les actes de violence

- ◆ **Qui?** Tout professionnel de santé, directions, responsables sécurité
- ◆ **Pourquoi?** Pour que les actes de violence soit connus, reconnus et pris en compte, pour définir des statistiques et un niveau de suivi adaptés, pour mieux définir la cartographie des risques (DUERP) ainsi que son plan de prévention (PAPRIPACT)
- ◆ **Comment?** Déclaration interne (rapports circonstanciés, DEI) et externe (ARS, ONVS)

DÉCLARATIONS DEI - OLAV - VIGILANCES

[+ NOUVELLE DÉCLARATION](#) [👤 PROFIL](#) [☰ LISTE](#) [🏠 TABLEAU DE BORD](#) [⚙️ ADMIN](#)

FORMULAIRE **O.L.A.V.**

- Lieux -	Service	 Date	hh	mn	Témoign(s)	Nom (si oui)
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>

TYPE EVENEMENT | AUTEUR FAITS | CIRCONSTANCES | CONSEQUENCES | AT | GRAVITE | FREQUENCE | MESURES | INTENTION

Type d'événement :

- **Atteinte à la personne**
 - Injures
 - Menaces
 - Agression physique
 - Coups et blessures (volontaires, involontaires, ne sait pas)
 - Autre
- **Atteinte aux biens**
 - Destruction de biens
 - Dégradation des locaux

page 1

DÉCLARATIONS DEI - OLAV - VIGILANCES

[+ NOUVELLE DÉCLARATION](#) [PROFIL](#) [LISTE](#) [TABLEAU DE BORD](#) [ADMIN](#)

FORMULAIRE **O.L.A.V.**

Service	Date	hh	mn	Témoïn(s)	Nom (si oui)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>

TYPE EVENEMENT

AUTEUR FAITS

CIRCONSTANCES

CONSEQUENCES

AT

GRAVITE

FREQUENCE



MESURES

INTENTION

Auteur des faits :

- Membre du personnel
- Patient
- Visiteur
- Accompagnant
- Autre

page 2

Service	 Date	hh	mn	Témoin(s)	Nom (si oui)
- Lieux - 	<input type="text"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>

TYPE EVENEMENT

AUTEUR FAITS

CIRCONSTANCES

CONSEQUENCES

AT

GRAVITE

FREQUENCE

MESURES

INTENTION

Conséquences apparentes :


- Pas de préjudice immédiat
- Dommage corporel modéré
- Dommage corporel important
- Choc psychologique agent
- Autre

Service Date hh mn Témoin(s) Nom (si oui)

Oui Non

Gravité :

- Gravité importante
- Gravité modérée
- Sans gravité

 Date	hh	mn	Témoïn(s)	Nom (si oui)
<input type="text"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="text"/>

INCIDENTS CONSEQUENCES AT GRAVITE FREQUENCE MESURES INTENTION

Fréquence de l'événement :

– Avez-vous déjà été victime d'un événement de ce type ? _____

OUI


NON

– Le même événement s'est-il déjà produit dans votre unité ? _____

OUI

NON

– Mesures préconisées pour éviter la répétition de cet événement _____

 Date	hh	mn	Témoïn(s)	Nom (si oui)
<input type="text"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="text" value="00"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>

- IRCONSTANCES
- CONSEQUENCES
- AT
- GRAVITE
- FREQUENCE
- MESURES**
- INTENTION

Mesures prises immédiatement :

- **Intervention du** _____
 - Service de sécurité interne
 - Service des forces de l'ordre
 - Personnel hospitalier
 - Autres

	hh	mn	Témoïn(s)	Nom (si oui)
	00	00	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

AT GRAVITE FREQUENCE MESURES INTENTION

Intention du déclarant sur les suites à donner :

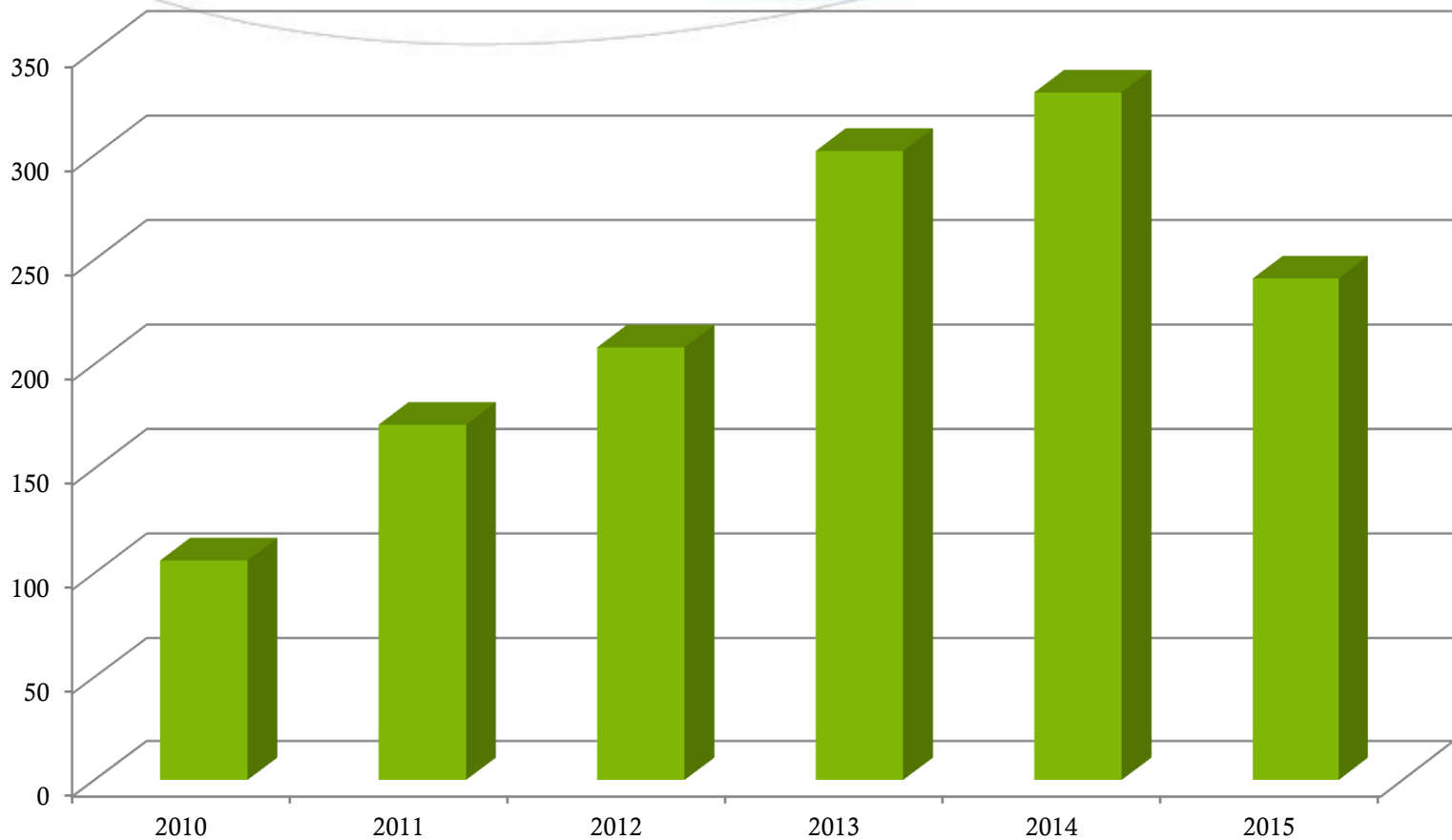
- **Le déclarant souhaite** _____
- faire un signalement interne, sans suites juridiques
 - déposer une main courante au commissariat
 - effectuer un dépôt de plainte
 - demander une assistance psychologique en s'adressant au médecin assurant les urgences psychiatriques sur le site de Font Pré ou de la Seyne sur Mer
 - solliciter une médiation par un membre du Groupe de Confiance en contactant l'un de ses membres ([voir liste](#))
 - Ne sait pas

Enregistrer

Analyser les violences en institution

- ◆ **Qui?** Direction, services qualité/GDR, DRH, services sécurité, CHSCT, SST
- ◆ **Pourquoi?** Faire évoluer la politique de sécurité, adapter son plan de prévention des risques professionnels (PAPRI Pact)
- ◆ **Comment?** Groupe pluridisciplinaire : SST, psychologue du travail, DRH, partenaires sociaux, représentant du CHSCT, représentant du corps médical. Le bilan sera présenté annuellement en CHSCT

Evolution des déclarations au CHITS



Merci pour votre attention

