

Aux Hôpitaux Universitaires de Genève, comme dans la plupart des *hôpitaux à travers le monde*, environ **quatre incidents violents sur cinq** ne sont **JAMAIS** signalés.¹



1- Directives: Comment affronter la violence au travail ? Conseil International des infirmières (CII). Genève. 2007. p.13.

Constats

La valeur de la déclaration systématique d'incidents hospitaliers (chutes, escarres, etc.) n'est plus à démontrer. Ces déclarations permettent d'identifier les risques et d'apporter des améliorations au dispositif de soins. La même logique devrait s'appliquer à la gestion des incidents violents. Pourtant ce n'est pas le cas, les incidents violents sont sous déclarés.

Problématique

Le système de déclaration institutionnelle des incidents (GIDI) repose principalement sur du texte libre.

Point fort: permet aux collaborateurs d'y présenter leur récit des incidents violents dans leurs propres mots.

Point faible: sans formulaire semi-directif plusieurs informations essentielles n'apparaissent pas (ou sont difficiles à extraire en l'absence d'un langage commun): notamment le niveau de gravité de l'incident (échelle standardisée) ou encore l'impact sur les personnes impliquées.

Sans ces informations comment évaluer véritablement le problème ou l'efficacité des réponses apportées ?

La déclaration des incidents violents

Peut-on faire mieux ?

Joël Danielian, QO
Serge Boulguy, IARS
Adolfo Villar, IRUS
Joanna Manget Néant, IRUS
Gérard Langlois, ISC

Projet

Après une revue d'initiatives nationales et internationales, notre groupe a élaboré un questionnaire semi-directif dédié aux incidents violents. Nous avons ensuite procédé à des tests dans 7 unités de soins de différents départements (CHIR, DEA, DMIRG, DRMP, DSMP) et au Service des Urgences (DMCPR) en partenariat avec les cadres et les équipes.

Le projet s'est déroulé en 4 étapes: 1- création du formulaire et pré-test auprès de professionnels variés, 2- présentation aux équipes du projet pilote, 3- tests in vivo durant 4 à 6 semaines / 24 semaines pour le SU, 4- rencontres avec les équipes pour recueillir leurs expériences avec ce formulaire.

Le but de cette démarche portait en premier lieu sur l'évaluation du formulaire en s'appuyant sur le taux de satisfaction des collaborateurs ainsi que leur retour sur la pertinence des éléments retenus dans celui-ci. Cependant, ce test a également permis de sensibiliser les équipes impliquées au problème de la déclaration des incidents violents et de contribuer au développement de la culture de l'incident.

Résultats

Durant la période test il y a eu 42 déclarations, principalement des atteintes aux personnes de niveau 1 à 3: DEA:6, DMIRG:10, DRMP: 2, DSMP:5, SU:19.

Le SU, avec 24 semaines de recul (période de test prolongée) a davantage de données: 53 déclarations (19+34) dont 31 incidents qui ont aussi nécessité l'intervention du service de sécurité. Il s'agit essentiellement d'atteintes aux personnes (Niveau 1=15, Niveau 2=15, Niveau 3=14) survenues principalement à l'Accueil (25) et à la voie Rouge (21). Trois incidents ont nécessité des traitements sans prescription médicale et plus de la moitié (28) ont eu des conséquences psychologiques: sentiment de menace (20), stress modéré (6) et stress élevé (2).

Les équipes participantes ont formulé en retour de nombreux commentaires positifs: « le formulaire aide à la réflexion et à structurer le récit », « c'est important de distinguer la violence envers les biens ou envers les personnes », « c'est clair, précis, facile et rapide à compléter », « ça nous a fait réaliser que les incivilités sont aussi une forme de violence », « la déclaration doit être centralisé (GIDI) pour éviter la multiplication des formulaires », « les choix multiples sont aidants mais c'est important de conserver la possibilité d'écrire en texte libre », « Le GI s'occupe enfin des situations de violence. »

Conclusions

Le travail réalisé ici pourrait servir de base à une réflexion plus profonde sur le sujet. A terme nous croyons qu'il serait judicieux d'intégrer au formulaire GIDI des indicateurs spécifiques aux incidents violents. Cela aiderait à évaluer plus précisément le problème de la violence: fréquence, cartographie, horaires à risques, type de violence, impact, aperçus des coûts humains et financiers, de même que les résultats des mesures déployées.

La violence à l'hôpital est un problème hospitalier et doit être traité comme tel. La déclaration standardisée des incidents violents est un des éléments essentiels pour y parvenir. Celle-ci pourrait d'inscrire dans l'établissement d'un véritable protocole institutionnel permettant de situer les rôles de chacun, les limites et les ressources à disposition. Cela contribuerait directement à l'amélioration de la sécurité pour l'ensemble de la population hospitalière: patients, proches et collaborateurs.