

Publication / HUG : « Actes de violence envers le personnel »

Actes de violence contre les soignants aux HUG entre 2013 et 2015

Rapport, Hôpitaux universitaires de Genève, 1er septembre 2016, 12 pages



Durant la période du 1er janvier 2013 au 31 juillet 2016, soit 43 mois, 99 collaborateurs des HUG ont été victimes de violence et/ou agressions à l'occasion de 90 événements. 87 de ces épisodes ont nécessité l'intervention du Service Prévention-Sécurité-Surveillance (SPSS) et 54 d'entre eux (60%) sont du niveau de gravité 4, avec notamment un cas grave d'agression au couteau sur une infirmière.

Dans une dizaine de cas, l'intervention de la police s'est avérée nécessaire. Cette dernière n'est avisée et engagée que dans les cas d'urgences à haut risque (personnes très violentes, menaces, usage d'armes ou d'objets dangereux).

L'endroit où les événements ont été les plus nombreux est le site de Belle-Ide (70), puis le service des urgences adultes (15).

Le plan de mesures

- **Pour les collaborateurs.** Face à cette augmentation des violences à l'égard de leur personnel, les HUG renforcent leur dispositif de prévention, de soins et de formation pour accompagner les collaborateurs victimes d'incivilités. Un programme de soutien aux collaborateurs confrontés à un événement professionnel potentiellement traumatisant est mis en place. Quatre niveaux d'intervention sont prévus :
 - identifier les situations à risque
 - renforcer le rôle de soutien de l'encadrement de proximité : meilleur dépistage de situations traumatisantes, amélioration des compétences d'entretiens de soutien
 - créer un pool de collaborateurs HUG spécialisés, aptes à accompagner rapidement un collègue ou une équipe ayant vécu un événement traumatisant
 - faire appel à un pool de spécialistes externes pour la prise en charge thérapeutiques de collaborateurs en détresse.
- **Campagne pour le public.** A l'intérieur de l'hôpital, les HUG diffusent une affiche, illustrée par des gants de boxe, pour sensibiliser le public, avec le slogan : « Vous n'êtes pas ici pour subir un mauvais traitement, nous non plus. »
- **Pour les patients.** A travers leur campagne d'affichage interne, les HUG rappellent également que l'Espace médiation est à disposition de tout patient insatisfait pour écouter ses doléances et prendre en compte ses suggestions.

[Le dossier](#) en format pdf