


Référence chronologique : 0542-RAQ-CP V2 Processus : Droit des patients Sous processus : Info patients Référence HAS : 16a Nombre de pages : 3	CONDUITE A TENIR EN CAS D'IRRESPECT, D'AGRESSIVITE VERBALE OU PHYSIQUE, ENTRE PATIENTS et/ou ENTRE PATIENTS ET PROFESSIONNELS	 croix-rouge française
--	--	---

Procédure initiale <input type="checkbox"/> Mise à jour <input checked="" type="checkbox"/>	Date de création de cette procédure : 27 mars 2017 Date de création de cette mise à jour : 28 juin 2017 Date de révision prévue : 28 juin 2020	Version n°2
--	--	-------------

Emission		Validation	
Nom : PRAT Catherine Fonction : RAQ	Nom : LACASSIN Estelle Fonction : Directrice adjointe	Nom : FRAISSE Nicolas Fonction : Président CME	Nom : BOUCAND Marie Hélène Fonction : Présidente CDU

Diffusion	Ensemble de l'établissement
------------------	-----------------------------

A. OBJET

Cette procédure décrit la conduite à tenir pour les professionnels témoins de phénomènes d'irrespect, d'agressivité verbale ou physique entre patients ou entre patients et professionnels.

B. DOMAINE D'APPLICATION

Concerne tous les professionnels de l'établissement

C. CONTENU

Le personnel témoin d'acte ou de parole irrespectueuse, d'agressivité verbale ou physique, entre patients ou entre patients et professionnels doit :

- Tracer l'évènement sur le dossier du patient
- Le signaler à son chef de service
- Le déclarer sur une fiche d'évènement indésirable

Le professionnel, victime d'agressivité verbale ou physique peut, s'il le souhaite, déposer plainte auprès des services de police.

La fiche d'évènement indésirable sera obligatoirement transmise :

- Au médecin responsable du patient
- Au cadre de santé (Infirmier ou rééducateur) de l'unité de séjour du patient
- Au directeur des soins concerné
- Au président de CME

Le patient sera convoqué par le médecin, en présence du cadre de santé et du directeur des soins concerné. La situation sera analysée. Une sanction disciplinaire pourra être prise.

Pour les enfants-adolescents, se référer au règlement intérieur du service.

La Direction se réserve la possibilité de déclarer à l'Observatoire des violences à l'Hôpital les actes d'agressivité verbale ou physique.

D. ANNEXE

Contrat d'engagement pour les règles de vie au Centre des Massues

Diffusion : Ensemble de l'établissement

CONTRAT D'ENGAGEMENT POUR LES REGLES DE VIE

PREAMBULE :

Le CMCR des Massues est un établissement de santé régi par le code de santé publique.

Pendant votre séjour, nous vous demandons de bien vouloir respecter les règles de vie instituées au sein de l'hôpital pour le confort et la sécurité de tous.

Elles constituent un ensemble de devoirs et d'obligations indissociables du contrat de séjour visant à garantir la sécurité de chacun et le bon ordre de fonctionnement de l'hôpital.

A ce titre, nous vous remercions de lire attentivement les consignes qui vont suivre et de bien vouloir prendre toutes dispositions pour les respecter tout au long de votre séjour, faute de quoi ce non-respect pourrait engager directement votre responsabilité et déboucher sur des sanctions.

ARTICLE 1 : Le respect des personnes

Le personnel et les patients ont un devoir de respect mutuel ; il en va de même pour les patients entre eux qui s'obligent à un devoir de respect réciproque.

Pendant votre séjour, il vous est demandé de veiller au respect du repos de chacun et de veiller à n'occasionner aucune gêne à votre entourage.

En aucun cas, les visites, déplacements, conversations, les usages de radio ou télévision, ne doivent nuire au repos, à la tranquillité de chacun. En outre, le respect de ces dispositions doit permettre le bon déroulement du programme de soins et de rééducation prescrit par votre médecin.

L'utilisation du téléphone portable est tolérée dans les locaux de l'établissement. Cependant, son usage ne doit pas perturber le fonctionnement des appareils médicaux, l'organisation des soins et la tranquillité des patients. Aussi, nous vous demandons de veiller à maintenir **votre téléphone éteint lors des séances de rééducation, pendant les périodes de soins et lors de la fréquentation de la salle à manger.**

La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte atteinte ni à la qualité des soins et aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres patients hospitalisés, ni au fonctionnement du service, ni à la planification des soins.

Toute violence verbale ou physique ou à l'encontre du personnel hospitalier ou d'un patient fera l'objet d'un constat susceptible d'engager des poursuites judiciaires de la part de l'établissement.

ARTICLE 2 : Le respect de l'environnement, des locaux et équipements

Le Centre des Massues met à votre disposition, des locaux propres et entretenus et du matériel qui doivent être respectés. Les équipements ne doivent pas être déplacés d'un local à l'autre.

Vous êtes tenu de respecter également le travail du personnel qui assure l'entretien et l'hygiène des locaux.

Des poubelles sont à disposition afin de préserver la propreté des lieux.

Toute dégradation volontaire constatée et prouvée donnera lieu à réparation de la part de l'auteur des faits.

Il est formellement interdit de fumer dans les locaux. Un espace fumeur est à votre disposition à l'extérieur de l'hôpital, à côté de l'entrée principale ; il est équipé de poubelles et cendriers afin de préserver la propreté de cet espace.

Nous remercions les usagers de ne pas stationner devant l'accueil de l'hôpital afin de laisser l'accès libre.

La présence d'animaux, même en laisse, n'est pas autorisée (sauf chiens d'aide aux personnes en situation de handicap).

ARTICLE 3 : Tenue, hygiène et comportement

Une tenue correcte, une hygiène corporelle stricte et un comportement réservé sont de rigueur dans un établissement habilité à recevoir du public.

L'introduction et la consommation d'alcool et de toute substance illicite est formellement interdite dans l'établissement.

Toute consommation de boissons ou substances prohibées entrainera l'exclusion définitive de l'établissement et déclenchera la saisine des forces de police.

ARTICLE 4 : Le respect des horaires

Pour le bon déroulement de la prise en charge et l'organisation des soins, vous devez vous conformer aux horaires de rééducation, de repas, de retour dans la chambre le soir, de visite, de permission, qui vous ont été présentés à votre arrivée dans le service.

Pour des raisons d'organisation des soins et de sécurité, et en respect des dispositions liées au dispositif VIGIPRATE, vos visiteurs devront respecter impérativement les horaires de visite du service comme suit :

- ➔ SERVICES DE REEDUCATION : SEMAINE 17H à 20H / WEEK END ET JOURS FERIES 11H A 20H
- ➔ SERVICE DE CHIRURGIE : SEMAINE 13H à 20H / WEEK END ET JOURS FERIES 11H A 20H

ARTICLE 5 : Le respect des règles de stationnement

Vous êtes tenu, ainsi que vos visiteurs, d'utiliser les parkings aménagés et de respecter les règles de stationnement. Les voitures stationnées sur des emplacements interdits ou réservés (accès de secours, ambulanciers et personnes à mobilité réduite) ou empêchant la circulation des véhicules sanitaires ou de livraison, **seront enlevés aux frais de leur propriétaire.**

ARTICLE 6 : Dépôt d'argent et d'objet de valeur

Il vous est fortement recommandé de ne pas garder d'objets de valeur. Pour se prémunir des risques de vol un coffre est à disposition dans votre chambre.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

ARTICLE 7 : Les médicaments

Vous vous engagez à remettre tous les médicaments que vous avez apportés aux infirmières dès votre arrivée et à ne prendre que ceux qui ont été prescrits et délivrés par les équipes médicales et soignantes qui assurent votre prise en charge au sein de l'établissement.

ARTICLE 8 : Les sorties

Les sorties de l'établissement (départs, permissions) sont soumises à autorisation médicale.

Pour des raisons de sécurité, la sortie à l'insu du service engagera directement votre responsabilité et pourra, le cas échéant, entraîner un signalement au commissariat de police ainsi qu'une mesure disciplinaire.

ARTICLE 9 : Non-respect des règles de vie

Le manquement aux règles pourrait entraîner l'exclusion temporaire ou définitive, en accord avec le médecin et la direction, en particulier en cas de récidive.