

1 Analyse des risques

Évaluation initiale : identifier les risques potentiels de violence (physique, verbale, psychologique) en fonction de l'emplacement, du type de patients et des horaires de travail.

Audit de sécurité : faire un audit de sécurité du cabinet pour identifier les points vulnérables (accès, éclairage, isolation sonore, etc.).

2 Mesures préventives

Formation du personnel : former tout le personnel aux techniques de gestion de conflits, à la communication non violente et aux procédures d'urgence.

Aménagement des locaux :

Aménager le cabinet pour réduire les risques :

- Accès contrôlé avec interphone vidéo.
- Zones d'attente bien éclairées et visibles.
- Mobilier non fixe dans les salles de consultation.
- Sorties de secours accessibles.

Politique de tolérance zéro : établir une politique claire de tolérance zéro envers la violence, affichée dans les locaux

3 Procédure d'intervention

Identification des signaux : former le personnel à reconnaître les signes avant-coureurs de violence (agitation, langage corporel, etc.).

Déclenchement de l'alerte : mettre en place un système d'alerte discret (bouton d'alarme sous le bureau, application mobile, etc.).

Intervention :

- Désamorçage : tenter de désamorcer la situation verbalement en utilisant des techniques de communication non violente.
- Appel à l'aide : si la situation ne peut être désamorcée, utiliser le système d'alerte pour demander de l'aide.
- Évacuation : évacuer les patients et le personnel en cas de menace grave.

4 Gestion post accident

Débriefing : organiser un débriefing immédiat après l'incident pour analyser ce qui s'est passé et comment cela a été géré.

Soutien psychologique : proposer un soutien psychologique aux victimes et aux témoins.

Rapport d'incident : rédiger un rapport détaillé de l'incident, en mentionnant les causes, le déroulement et les mesures prises.

5 Amélioration continue

Révisions périodiques : réviser régulièrement le protocole pour l'adapter aux nouvelles menaces et améliorer les mesures existantes.

Retours d'expérience : utiliser les retours d'expérience du personnel pour ajuster et perfectionner les procédures.

DUERP : mettre à jour le document unique si salariés.



Communication et information



Sensibilisation des patients : informer les patients des règles de conduite et des mesures de sécurité en place.



Communication interne : maintenir une communication ouverte et régulière entre les membres du personnel concernant les préoccupations de sécurité.