

Résidents et familles, de l'incivilité à l'agression en EHPAD

Claudine Larcher cadre de santé
EHPAD « La clé des champs »
Vienne le château

Résidents et familles, de l'incivilité à l'agression en EHPAD – ANFH - Conférence Régionale 19 novembre 2015.

EHPAD « la clé des champs »

- **Capacité d'accueil de 79 résidents**
 - 70% des résidents accueillis présentent des troubles psychiatriques (psychoses : schizophrénie, paranoïa, troubles bipolaires, syndrome de Korsakoff)
 - 20% sont atteints de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés
 - 10% présentent des troubles moteurs
 - 44% d'hommes et 56% de femmes
 - Moyenne d'âge : 76 ans

Définitions

Incivilité

- comportement qui ne respecte pas les règles de vie en communauté
 - Tel que : le respect d'autrui, la politesse, la courtoisie

Agression

- attaque soudaine et violente non précédée de provocation
- attaque contre l'intégrité physique d'une personne

Formes incivilités

- **Des résidents, principalement :**
 - Agressions verbales à type : d'injures, d'insultes, de grossièreté
 - Agressions comportementales : chantage, bruit et tapage, destruction ou dégradation, vol
- **De la part des familles :**
 - irrespect, impolitesse, cris,



Violences directes verbales (1)

- **Communication :**
 - Signifier simplement sur un ton plus bas qu'on est prêt à discuter du problème
 - S'excuser si la raison de la plainte est liée à une faute, un oubli, une incompréhension, une organisation d'un agent ou de l'équipe
- **Facteur favorisant :**
 - Rechercher la plainte à l'origine du déclenchement : n'a pas mangé, n'est pas couché, est douloureux....

Violences directes verbales (2)

- **Relation d'aide :**
 - Ecouter les dires du résidents
 - Trouver des solutions communes satisfaisantes, consensus
- **Transmission :**
 - Donner suite rapidement si c'est possible, ou informer la personne concernée ou l'équipe du problème
- **Cadre institutionnel**
 - Expliquer ou réexpliquer les règles de fonctionnement

Agression physique

- **agressions physiques :**
 - violences légères
 - coups et blessures



Agression physique

- **Exemple : les gifles**

- Attaque soudaine et violente

- **Action :**

- S'éloigner du résident
- Ne pas chercher à discuter immédiatement
- Appeler de l'aide
- La personne agressée reste en retrait et est prise en charge par un soignant
- Si possible conduite du résident dans sa chambre ou prise en charge dans le cas d'une crise d'agitation ou de confusion aiguë
- Traçabilité écrite de l'événement
- L'agent déclare un accident de travail avec l'aide de sa hiérarchie
- L'agent peut être reçu par une psychologue

Agression verbale et physique des familles(1)

- **Exemple** : jet d'un change contaminé par un BMR par la fille d'une résidents au visage d'un soignant pendant un soin
- **Action** :
 - Douche pour éliminer l'excrétion
 - Emmener par une collègue aux urgences pour constater un accident de travail
 - Signalement à l'administrateur de garde
 - Rapport circonstancié établi par le cadre au niveau de la direction
 - Rencontre avec une psychologue
 - Pas de souhait de dépôt de plainte de l'agent

Agression verbale et physique des familles(2)

- **Réflexion en équipe sur l'événement :**
 - Incompréhension de l'état de santé
 - Méconnaissance des soins mis en œuvre, de l'organisation
 - Culpabilisation de la famille
 - Présence des proches pendant les soins
- **Constat :**
 - Soudaineté de l'événement
 - Défaut de communication

Agression physique

- **Dans notre structure :**
 - Ne jamais banaliser un comportement violent
 - Tracer toutes les situations relevant d'agressivité, y compris entre résidents
 - Etablir un rapport circonstancié des faits graves
 - En cas d'agressions, voir son médecin ou le service des urgences pour déclarer un accident de travail
 - Assister l'agent dans le cas d'un dépôt de plainte s'il le souhaite
 - Reprendre l'événement avec le médecin coordonnateur, le gériatro-psychiatre et l'équipe pour revoir la prise en charge : traitement, soins...

Conclusion

- **Reconnaitre la violence** car une souffrance difficile à exprimer peut être traduite par un acte violent
- **Comprendre une attitude violente** permet au soignant de ne plus en avoir psychologiquement peur
- **Détecter** pour certains résidents les signes avant coureurs pouvant déclencher un accès d'agressivité
- **Canaliser** l'agressivité en proposant des activités
- **Se protéger** : matériel : protection du travailleur isolé (PTI), formation : (communication, auto défense)
- **Repérer les signes de burn out**

« L'irrespect, c'est ce qui rabaisse l'autre, le nie dans ses droits, dans sa liberté. A l'inverse, le respect, c'est reconnaître à l'autre la même humanité, la même valeur qu'à soi-même »

Stéphane Clerget

Merci pour votre attention