



PRIX SANTE EN ENTREPRISE 2007

Interview

Comment est né le projet ?

Plusieurs facteurs sont à l'origine de ce projet ; un incident grave contre un salarié en 2001, un projet de service psychiatrique en 2005, et la participation à différents congrès sur ce thème. Ces facteurs nous ont persuadés d'entamer une réflexion sur la sécurité des personnes au sein de notre établissement.

Quelles en sont les grandes lignes ?

D'abord une analyse approfondie sur l'aménagement des locaux. Puis la mise en place d'un système d'acquisition de données sur les incidents. Finalement l'organisation de secours immédiats, la formation du personnel, l'évaluation continue des procédures, l'installation d'un système de localisation des sujets à risques associé à une alarme individuelle pour le personnel et l'assurance du suivi du personnel concerné.

Comment fonctionne ce système d'acquisition de données ?

Lorsqu'un incident est constaté, la victime ou l'un de ses proches collègues ouvre un dossier sur un service intranet. Une suite de questions précises permet de codifier l'incident, ses causes et ses conséquences suivant des normes précises. Le dossier suit un cheminement vers différents intervenants pour prise de décision ou simple communication. A tout moment la victime peut suivre l'avancement de son dossier.

A quoi sert-il ?

L'analyse des dossiers permet de mieux comprendre comment naissent les incidents. Nous pouvons de ce fait améliorer les procédures de prise en charge des sujets à risques. La norme de codification que nous utilisons permet une comparaison internationale avec des établissements similaires à notre entité. Si la direction juge utile elle peut donner des suites judiciaires à l'incident.

Quel budget fut alloué ?

Nous ne pouvons pas vraiment parler de budget concret, car ce projet est plutôt le résultat d'un long travail de réflexion suivant trois axes. La recherche de procédure pour diminuer les risques d'incidents, la mise en service d'un système pour analyser les incidents et une prise en charge des victimes. Le « coût » est celui de l'activité des personnes ayant participé à l'élaboration de projets dans le cadre de leur activité.

Et maintenant ou en est votre projet ?

Aujourd'hui, nous continuons l'amélioration des procédures. L'élaboration de profils menaçants depuis l'analyse des incidents permettra une meilleure prise en charge des patients concernés afin d'éviter les escalades de la violence.



L'équipe du HSL

Le Prix Santé en Entreprise

L'entreprise citoyenne s'honore à soigner le lieu de vie où s'exerce le travail, et se grandit à promouvoir toutes pratiques, améliorant la prévention des risques, et la santé des travailleurs. Le Ministre de la Santé souhaite promouvoir les initiatives marquantes, en les récompensant par le prix Santé en Entreprise. Ce prix est attribué annuellement. Au-delà du symbole, ce prix fait connaître et reconnaître les entreprises en pointe dans le progrès social, suscite émulation et prise de conscience auprès des autres.

Les projets de candidatures.

Les projets retenus sont ceux qui répondent à deux grands critères:

*La mise en place de bonnes pratiques et leur pérennisation.
L'intérêt pour la santé publique.*

Le jury.

Siégeant indépendamment de toute tutelle, ses membres examinent les dossiers de candidature. Ils représentent la Direction de la Santé, la Division de la Santé au Travail, le Club européen de la santé, l'Association d'Assurances contre les Accidents et un représentant de l'Inspection du Travail et des Mines.

Les éléments pris en considération.

La présentation et la compréhension du dossier, la conception, l'innovation et la cohérence, l'acceptation et la participation des travailleurs, les résultats immédiats à espérer, l'efficacité et le budget alloué, la pérennisation des projets, l'intérêt pour la santé publique, le respect de la législation santé et sécurité et droit du travail, l'esprit d'entreprise et la responsabilité sociale.



Le trophée réalisé
par C. Gorza

Plus d'informations.

Ministère de la Santé
Division de la Santé au Travail
Tél +352 247 85693
Fax : +352 46 79 60
www.ms.etat.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Direction de la Santé - Division de la Santé au Travail



PRIX SANTE ENTREPRISE 2007

Activités hospitalières

Outre les 750 salariés, l'Hôpital Saint Louis emploie 100 médecins agréés. Le 24 octobre 2003 est inauguré le Nouvel Hôpital St Louis, situé à côté de l'ancienne Clinique St Louis. Ce nouveau Centre Hospitalier permet d'affronter avec confiance les défis du 21^e siècle.

« De la réflexion, du bon sens pour faire face aux agressions, à la violence et aux actes criminels surtout aux urgences et aux unités de psychiatrie de l'Hôpital St. Louis »

L'analyse des incidents de violence ou d'agression effectuée annuellement par le service de protection et de prévention a montré une nette augmentation, année par année, malgré l'importance accordée aux installations de sécurité lors de la conception du nouvel hôpital. Les agressions déclarées ont augmenté en passant de 13 cas en 2003 à 90 en 2007.

Objectifs

Prévention des agressions.

Réduction dans le contexte des agressions inévitables, les conséquences physiques et psychiques pour le personnel et les médecins de l'hôpital.

Optimisation du suivi psychologique des personnes agressées.

Méthodologie

Un groupe de travail constitué en 2006 a élaboré dans son projet de gestion des agressions un concept axé sur plusieurs piliers avec comme but principal: prévenir et mieux gérer les agressions. Le cadre du travail était orienté vers la coordination des ressources déjà disponibles au sein de l'établissement. Le groupe de travail a été chargé de continuer à fonctionner comme comité de pilotage afin d'accompagner tous les incidents de violence des services visés par l'analyse et l'adaptation des procédures élaborées.

Aménagements de l'espace

Une salle d'examen est réservée prioritairement à l'accueil des urgences psychiatriques ou toxicologiques. Celle-ci dispose d'aménagements spéciaux tels qu'un brancard d'examen placé en oblique au fond du local pour permettre le dégagement immédiat des soignants et médecins en cas de danger. Tout objet piquant, coupant ou pouvant servir d'arme est rangé dans des armoires à ouverture électronique (badge).



La chambre réaménagée

Prise en charge professionnelle des patients concernés et organisation des secours

Mise en place de formations d'approche sécuritaire, d'action préventive, d'intervention contrôlée et entraînement régulier aux techniques de dégagement. Sensibilisation à la problématique des acteurs impliqués. Divers types d'appels d'urgences tels que : Appel «HELP» (bouton d'urgence personnel), Appel «centre de crise psychiatrique», Appel «urgence psychiatrique».

Suivi des Agressions et suivi psychologique des agressés

Déclaration de l'agression, ouverture d'un dossier et enquête par le service de protection et de prévention. Un psychologue interne est à disposition de l'agressé(e) au plus tard le premier jour ouvrable après l'incident. En cas de besoin celui-ci adresse l'agressé(e) à un centre de psychothérapie externe.

Déroulement et résultats du projet

Toutes les agressions sont enregistrées selon le schéma «SOAS-R» qui permet l'évaluation statistique des agressions selon des critères internationalement reconnus. Chaque incident déclaré est analysé au sein du comité de pilotage et le cas échéant, des propositions concrètes sont transmises au conseil de direction.

Personne de contact

M Greischer Bernard, cadre intermédiaire, direction des soins

M Engeldinger Marc, responsable du service de protection et de prévention



HOPITAL SAINT LOUIS
750 salariés
nouvel Hôpital St Louis
le 7 novembre 2003
Ettelbruck/Luxembourg
www.hsl.lu



L'Hôpital Saint Louis



*Le programme
«Incident Manager»*