

Violence en Ehpad, un tabou ?

Comprendre et agir pour mieux accompagner

Vincent TERRENOIR Commissaire divisionnaire, délégué pour la sécurité générale auprès de la DGOS, chargé de l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS)

Paola JUET Chargée de mission, FHF Bretagne

Un séminaire destiné aux personnels exerçant en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes s'est tenu le 6 juin 2018, organisé par la FHF Bretagne, sur le thème de la violence en Ehpad. Quelles clés pour identifier des solutions et assurer le bien-être des personnels et des résidents.

A l'instar de celui des établissements sanitaires, le personnel d'Ehpad est parfois confronté à des comportements d'agressivité émanant des résidents mais aussi des familles, qui peuvent s'exprimer de plusieurs façons : physique, psychologique et/ou verbale. Créant un fort sentiment d'incompréhension chez le soignant, voire d'insécurité, ce ressenti altère la qualité de la vie au travail et, à contrecoup, la qualité des soins. Comment acquérir la distance nécessaire à la gestion de ses émotions et adapter son comportement ?

L'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS), créé en 2005 et placé au sein de la Direction générale de l'offre de soins, recueille les signalements de violence contre les personnes et les biens que les établissements font remonter. Il en analyse les diverses formes et expressions, les causes, et propose des pistes concrètes pour aider les établissements.

Les Ehpad/unités de soins de longue durée constituent le troisième lieu de violences après la psychiatrie et les urgences (11 % du total), selon le rapport annuel 2018. Les atteintes aux personnes se caractérisent par des violences physiques (59 %) et verbales (41 %). Les personnels de santé sont les premiers intervenants (54 %). Suivent les agents de sécurité (27 %) et les forces de l'ordre (7 %).

La violence exprimée, souvent liée à des crises de démence, peut aussi être due au sentiment de rupture et d'instabilité créé par des changements d'habitudes de vie, déstabilisant les professionnels. Elle se développe à divers moments de la journée, en particulier au moment de la toilette.

Le premier enjeu consiste à personnaliser l'accompagnement de la personne âgée lors de son entrée en établissement. Au-delà, les établissements déploient auprès de leurs personnels des formations pratiques à la gestion de l'agressivité verbale et physique ainsi qu'à la communication. D'autres sessions concernent les sujets psychotiques (schizophrénie, personnalités paranoïaques...), avec l'apprentissage de la règle des trois « ne pas » : ne pas contredire, ne pas réorienter, ne pas parler sur un ton autoritaire.

Une formation sur l'intérêt et la façon de remplir une fiche d'événement indésirable est profitable. L'analyse approfondie des causes à l'origine des violences permet de proposer des réponses plus adaptées et un soutien conséquent (hiérarchique, médical/psychologique, juridique).

Les signalements sont importants dans la mesure où ils expriment et révèlent une souffrance ponctuelle ou habituelle, une situation angoissante, une lassitude. Ils constituent souvent un exutoire face à l'incompréhension de la violence, source parfois de démotivation, d'absentéisme et donc de désorganisation des services.

La communication et l'image des Ehpad sont également susceptibles de constituer des facteurs de violence, d'où l'intérêt de travailler sur l'image de l'établissement et de s'opposer à « l'Ehpad bashing ». L'environnement joue un rôle important sur le comportement des résidents. L'Ehpad a donc tout intérêt à communiquer sur son établissement, lieu de vie apaisant pour les personnes accueillies. Et ce néanmoins sans trop l'idéaliser, au risque d'un décalage avec la réalité rencontrée par les personnes âgées et leurs familles. ■