# Gestion de la violence en milieux de soins

# Umgang mit Gewalt im Gesundheitswesen

SVMTR / ASTRAM

15 novembre 2025

Grégoire Wintz

canton de vaud

# Grégoire Wintz
Chef opération sécurité CHUV

## Expérience professionnelle / Berufserfahrung

1991-2011 Securitas SA Direction de Lausanne

- Protection de personnes
- Spécialise milieux hospitaliers
- Chef de secteur marketing et conduite (secteur hospitalier et migration)

2011-2025 CHUV direction de la Sécurité

- Chargé de sécurité cité hospitalière
- Chef opération multi sites

## Formation dans le domaine de la sécurité / Ausbildung im Sicherheitsbereich

Brevet fédéral d'agent de sécurité
Formation de spécialise en protection d'objet et de personne
Brevet fédéral de chargé de sécurité dans les institutions de la santé
CAS en gestion stratégique de la sécurité

# Retour d'expérience en matière de gestion de la violence au CHUV
# Erfahrungsbericht über das Gewaltmanagement am CHUV

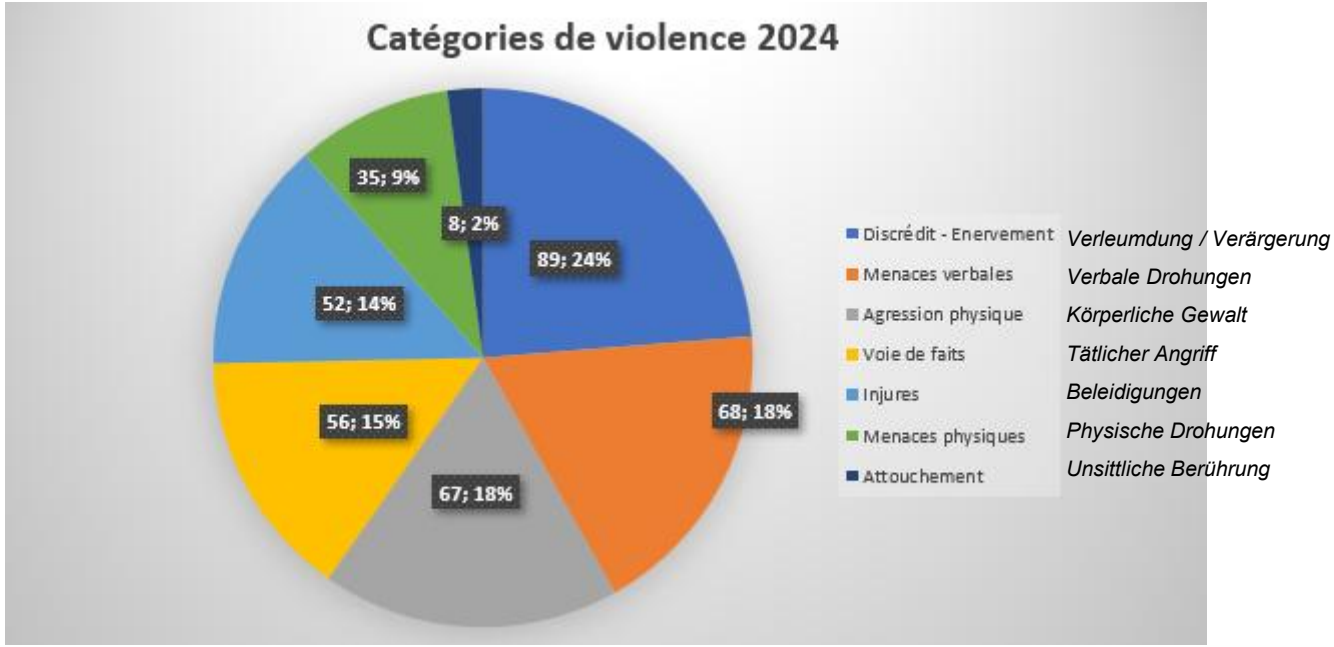
- Causes de la violence en milieu de soins et ses impacts
- Stratégies à mettre en place pour limiter ou contenir la violence
- Comportements à adopter en cas de violence

- Ursachen von Gewalt im Gesundheitswesen und ihre Auswirkungen
- Strategien zur Begrenzung oder Eindämmung von Gewalt
- Verhalten bei Gewaltsituationen

# Situations vécues

## CHUV Statistiques annuelles

375 annonces de violence
375 Gewaltmeldungen



# Facteur de violence / Gewaltfaktor

**Facteurs liés au patient**

**Douleur, stress, angoisse, troubles psychiatriques, consommation d'alcool ou de drogues, perte d'autonomie**.

➡️ Peu de possibilités d'action directe sur ces facteurs.

**Facteurs liés à l'environnement**

**Attente prolongée, manque d'intimité, surcharge des services, bruit, promiscuité**.

➡️ Réflexion et possibilités d'amélioration au niveau de l'organisation et de l'aménagement.

**Facteurs liés au personnel**

**Fatigue, surcharge de travail, manque de formation en communication ou en gestion des conflits.**

➡️ Réflexion et possibilités d'amélioration au niveau de la direction et des collaborateurs.

**Facteurs liés à la communication**

**Incompréhension, absence d'écoute, manque d'explications claires sur les soins ou les délais.**

➡️ Réflexion et possibilités d'amélioration au niveau de la direction et des collaborateurs.

**Faktoren, die mit dem Patienten zusammenhängen**

**Schmerz, Stress, Angst, psychiatrische Störungen, Alkohol- oder Drogenkonsum, Verlust der Autonomie.**

➡️ Nur wenige direkte Handlungsmöglichkeiten in Bezug auf diese Faktoren.

**Faktoren, die mit der Umgebung zusammenhängen**

**Lange Wartezeiten, fehlende Privatsphäre, Überlastung der Dienste, Lärm, Enge**.

➡️ Überlegungen und Verbesserungsmöglichkeiten auf Ebene der Organisation und der Raumgestaltung.

**Faktoren, die mit dem Personal zusammenhängen**

**Müdigkeit, Arbeitsüberlastung, fehlende Schulung in Kommunikation oder Konfliktbewältigung.**

➡️ Überlegungen und Verbesserungsmöglichkeiten sowohl auf Leitungsebene als auch bei den Mitarbeitenden.

**Faktoren, die mit der Kommunikation zusammenhängen**

**Missverständnisse, mangelndes Zuhören, unklare Erklärungen zu Behandlungen oder Wartezeiten.**

➡️ Überlegungen und Verbesserungsmöglichkeiten auf Leitungsebene und bei den Mitarbeitenden.

# Degré de violence / Gewaltgrad

**Unhöflichkeiten / Unangemessenes Verhalten**

**Vandalismus**

**Verbale Übergriffe**

**Körperliche Übergriffe / physische Gewalt**

## Art 15 CP Légitime défense / Notwehr

**Un professionnel de la santé a le droit de se défendre au même titre que tout citoyen, si les conditions suivantes sont réunies / Eine medizinische Fachkraft hat das Recht, sich ebenso wie jeder andere Bürger zu verteidigen, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind**

⇒ Mise en danger d'un bien juridiquement protégé / Gefährdung eines rechtlich geschützten Guts (vie, intégrité/ corporelle, liberté, honneur, patrimoine)

=> Agression illégale / Widerrechtlicher Angriff

=> Agression imminente ou en cours / Unmittelbar bevorstehender oder laufender Angriff

⇒ Proportionnalité de la défense / Verhältnismäßigkeit der Verteidigung
Equivalence des lésions - autant que nécessaire, aussi peu que possible / **pas d'autres solutions**

=> Le même droit appartient aux tiers (assistance à la légitime défense / Dasselbe Recht steht auch einem Dritten zu

## Pesée des intérêts / Interessenabwägung

**Dans des situations où la sécurité du personnel est gravement compromise, les soins peuvent être momentanément interrompus.**

**In Situationen, in denen die Sicherheit des Personals ernsthaft gefährdet ist, können die Pflegeleistungen vorübergehend unterbrochen werden.**

## Lois cantonale sur la santé publique / Kantonale Gesundheitsgesetze

**Dans certaines situations strictement réglementées, des examens ou soins peuvent être réalisés sous contrainte voir entravé**

**In bestimmten streng geregelten Situationen können Untersuchungen oder Behandlungen unter Zwang oder sogar unter Einschränkungen durchgeführt werden.**

## Directives la société / institution

# Stratégie pouvant être mis en place

## Principe du S-T-O-P

**S**ubstitution
**T**echnique / Architecturale
**O**rganisation
**P**rotection personnelle

## Prinzip des S-T-O-P

**S**ubstitution
**T**echnisch / Baulich
**O**rganisation
**P**ersönlicher Schut

## Substitution

**Agressivité impliquant un patient**
Est-ce que mon établissement / mon service est adapté ?
Devons-nous – pouvons-nous organiser un transfert dans un autre site / service plus adapté ?
**Aggressivität eines Patienten**
Ist meine Einrichtung / mein Dienst für diese Situation geeignet?
Müssen – können wir eine Verlegung in eine andere, besser geeignete Einrichtung / Abteilung organisieren?

**Agressivité impliquant un proche**
Pouvons-nous fixer un cadre, limitant les heures ou la durée des visites, ainsi que le nombre de personnes présentes simultanément, etc. ?
Si nous avons des entretiens difficiles, pouvons-nous les planifier en dehors du service, dans un contexte moins exposé ?
**Aggressivität eines Angehörigen**
Können wir einen klaren Rahmen festlegen, der die Besuchszeiten oder -dauer sowie die Anzahl der gleichzeitig anwesenden Personen begrenzt usw.?
Wenn schwierige Gespräche anstehen, können wir diese außerhalb der Abteilung, in einem weniger exponierten Umfeld, planen

# Stratégie pouvant être mis en place

## Principe du S-T-O-P

**T**echnique / Architecturale **T**echnisch / Baulich

**Système permettant d'alarmer des collègues** (Alarme agression, GSM « PTI », alarme sonore, etc.)
**System zur Alarmierung von Mitarbeitenden** (Überfallalarm, GSM mit „Alleinarbeiterschutz"-Funktion, akustischer Alarm usw.)

**Vidéo surveillance:** +/- dissuasif, permet de préserver des images factuelles
**Videoüberwachung : +/** – abschreckend, ermöglicht die Sicherung von sachlichen Bildaufnahmen.

**Entrées contrôlées :** filtrer les accès.
**Kontrollierte Eingänge:** Zugang filtern.

**Résistance des vitrages :** dissuader une intrusion, éviter les blessures causées par le verre
**Verglasungsbeständigkeit:** Einbruch verhindern, Verletzungen durch Glas vermeiden

# Principe du S-T-O-P

## Organisation

**Sécurisation de l'environnement :** ne pas laisser d'objets potentiellement dangereux accessibles.
**Sicherung der Umgebung:** keine potenziell gefährlichen Gegenstände zugänglich lassen

**Travail en équipe et planification des rendez-vous :**
Pour les personnes quérulentes, organiser les rendez-vous lorsque l'équipe est complète, prise en charge à plusieurs, etc
**Teamarbeit und Terminplanung:**
Bei querulierenden Personen die Termine planen, wenn das Team vollständig ist, gemeinsame Betreuung usw.

**Sécurisation du patient :** faire déposer les affaires du patient dans un vestiaire
**Sicherung des Patienten:** die persönlichen Gegenstände des Patienten in einem Schließfach ablegen lassen.

**Sécurisation des intervenants :** ne pas mettre à portée de main des objets potentiellement dangereux.
**Sicherung der Mitarbeitenden:** keine potenziell gefährlichen Gegenstände in Reichweite legen

**Adopter un positionnement sécuritaire**
**Eine sichere Position einnehmen**

# Principe du S-T-O-P

## Protection personnelle

**Formation à la gestion des conflits, positionnement, connaissance des procédures d'urgences etc…**

**Connaissance des n° d'appel d'urgence et des procédure**
**Kenntnis der Notrufnummern und der Verfahren**

**Formation à la gestion des conflits**
**Schulung im Konfliktmanagement**

**Formation à la gestion des situations de violence**
**Schulung im Umgang mit Gewaltsituationen**

# Intervention

**9 principes**

1) Respecter l'espace personnel (2 longueurs de bras)
2) Posture non provocante et sécuritaire
3) Une seule personne interagit verbalement, être concis
4) Identifier les besoins et les sentiments
5) Écoute active et précise
6) S'accorder avec le patient (mettre l'accent sur les points d'accord)
   a) vérité
   b) principes
   c) probabilité
7) Poser des limites
8) Offrir des choix et être positif (choix dirigés)

**9 Prinzipien**

1.Persönlichen Raum respektieren (2 Armlängen)
2.Nicht-provokante und sichere Körperhaltung
3.Nur eine Person spricht verbal
4.Prägnant bleiben
5.Bedürfnisse und Gefühle identifizieren
6.Aktives und genaues Zuhören
7.Mit dem Patienten übereinstimmen (Schwerpunkt auf den Übereinstimmungen)
a) Wahrheit
b) Prinzipien
c) Wahrscheinlichkeit
8.Grenzen setzen
9.Wahlmöglichkeiten anbieten und positiv bleiben (gelenkte Entscheidungen)

# Les limites d'intervention / Die Grenzen des Eingreifens

**Létal**
Tödliche Waffe

**Dangereux**
Gefährlich

**Destructeur**
Zerstörerisches Verhalten

**Perturbateur**
Unruhestifter

**Agité**
Unruhig

**Alarmer la Police / die Polizei alarmieren**

**Alarmer les agents de sécurité / Die Sicherheitsmitarbeiter alarmieren**

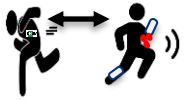
**Appeler des collègues / Kollegen rufen**

**Position sécuritaire / Désescalade verbale**
**Sichere Position / Verbale Deeskalation**

## Gestion par Police

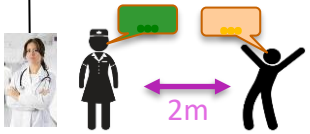
- Se protéger / Sich schützen
- S'enfermer / Sich einschließen

- Fuir / Fliehen
- Laisser partir / Loslassen



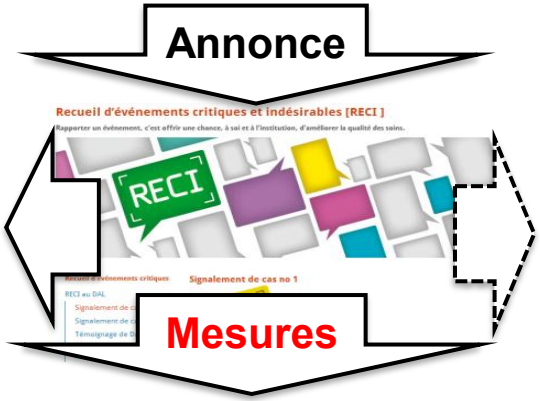
- Négocier / Verhandeln
- Cadrer / Eingrenzen
- Médiquer / Medikamentös behandeln

- Déorcer Entschärfen
- Pacifier Befriedsamen



# Suivi des situation de violence au CHUV

**Discussion avec:**
**1) la hiérarchie**
si nécessaire avec:
2) la direction de la sécurité
3) l'unité des affaires juridiques (UAJ)



**Avec les intervenants**

**Classé / Archivé** sans suite

**Alerte:** Axia / Soarian

**Lettre d'avertissement** Via UAJ CHUV

**Lettre d'interdiction de site** Via UAJ CHUV

**Facturation des dégâts**

Internes

**Médiateur de la Police Cantonale Vaudoise**

**Dépôt de plainte pénal** par le lésé, soutient du CHUV

Externes

**Klassiert / archiviert ohne weitere Massnahmen**
**Alarm:** Axia / Soarian
- **Verwarnungsschreiben** über die **UAJ CHUV**
- **Hausverbotsschreiben** über die **UAJ CHUV**
- **Verrechnung der verursachten Schäden**
- **Mediator der Kantonspolizei Waadt**
- **Strafanzeige durch die geschädigte Person**, mit Unterstützung des **CHUV**

Violence
tolérance