

Incivilités, vols, agressions... Parce que de la sécurité de nos conditions de travail dépend aussi la qualité des soins, nous devons avoir les bons réflexes afin d'éviter les situations périlleuses. Dans ce cadre, plusieurs conseils pratiques peuvent être préconisés.

1. Prévenir

- Développez la **communication** et assurez-vous de la compréhension de vos messages au sein de votre cabinet.
- Agencez votre bureau de façon à toujours avoir une possibilité de **sortie d'urgence**.
- Ayez un moyen de communication accueil-bureau : bureau d'alarme par exemple.
- Evitez de vous entourer d'objets décoratifs qui peuvent se transformer en projectiles.
- Ne pas laisser à portée des patients tout objet tranchant ou pointu pouvant se transformer en arme.
- **Parlez sécurité** et convenez de procédures avec votre personnel.

2. Repérer

- Repérez toute personne agitée dans votre cabinet.
- Allez vers elle pour **désamorcer le problème**.

3. Réagir

- **Gardez votre sang froid**. Si une personne monte le ton, baissez le vôtre.
- Pas de gestes brusques ou de menaces. Pas de réaction de force sauf pour vous protéger.
- Si la personne est agressive, **reculez d'au-moins la valeur d'un bras**.
- Ne restez pas isolé(e). Dirigez-vous vers une sortie ou restez dans un endroit non confiné.
- Si la situation dérape, appelez ou faites **appeler le 17**.

4. Rompre le silence

- Rien n'est anodin. **Parlez de ce que vous avez vécu** : ligne d'écoute, personne de confiance dans votre entourage, professionnel de santé (médecin ou psychologue)...
- Après tout incident, **agissez** : main courante ou plainte et fiche de signalement à votre ordre.

Une fiche de signalement est disponible sur notre site www.urps-cd-ara.fr