

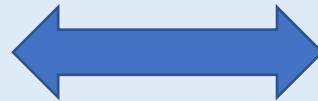
Programme de formation aux violences obstétricales

Dr Philippe ARVIS (GO)

La violence dans les services de soins

FAIT UNIVERSEL

SOIGNANTS



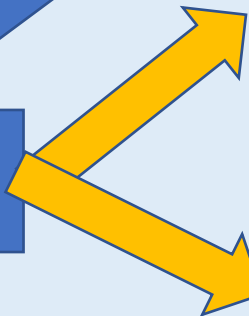
SOIGNES

Stress – Urgences vitales
Pics suractivité - Manque de moyens
Absence contrôle hiérarchique

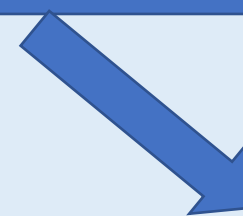


Maternités

mère



enfant



Accueil urgences

Les différents types de violence sont connues

- Violence physique/verbale
- Refus soulager la souffrance, manque compassion.
- Absence consentement aux soins
- Non-respect de la pudeur et de la confidentialité
- Manque de respect
- Discrimination (sociale-ethnique-religieuse...)
- Abandon de soins
- Détention dans la structure sanitaire

Leurs conséquences obstétricales sont graves

- Médicales: ↗ morbi-mortalité mère et enfant
- Humaines: souffrance physique et psychique
- Institutionnelles: sous-utilisation des maternités par crainte maltraitance.

Formation du personnel soignant aux VOG au TOGO

Pédagogie utilisée: le théâtre-forum

- Principes

- comédiens professionnels + un animateur
- saynète relatant une situation conflictuelle
- rejouée jusqu'à ce qu'un des soignants vienne remplacer un des acteurs et tente de parvenir à une issue plus satisfaisante

Pédagogie utilisée: le théâtre-forum

- Pédagogie interactive
- sujets sensibles, situations conflictuelles ou stressantes,
- adaptée aux situations où l'objectif est de modifier des comportements, et non d'acquérir de nouvelles compétences.

La pédagogie active du théâtre-forum

- Se voir agir,
 - Que je ferais moi-même dans cette situation ?
 - Comment chacun participe au problème
 - Voir d'autres manières de se comporter,
 - Proposer des alternatives concrètes.
 - On ne juge pas les personnes mais les comportements
- adhésion des participants.

Le rôle de l'animateur

- Faire exprimer le ressenti des participants
 - ce qu'il a observé et ressenti
 - où est le problème dans cette situation ?
 - est-ce votre expérience ?
 - encourager l'implication
- favoriser l'émergence de propositions concrètes
- valoriser les propositions faites
- reformuler les points de vue sans les juger,
 - s'assurer que tous ont compris le message

Les saynètes proposées

- Principales violences obstétricales, sauf détention
- Volontairement caricaturales
- 3 saynètes sur violence des soignants
- 1 saynète sur violence des accompagnants

Saynète n°1

- *Les violences exercées:*
 - *absence de prise en charge de la douleur*
 - *Violence verbale, physique et psychologique*
 - *discrimination sur personne vulnérable*
- adolescente en salle de W, seule et sans argent, très agitée
- maltraitée par une SF indifférente à la douleur et à la peur,
- lui reproche de ne pas avoir fait les CPN, d'être seule et sans argent,
- elle a bien mérité ce qui lui arrive, car elle a "fauté", qu'elle n'est qu'en début de travail et que le pire est à venir,
- la frappe.

Saynète n°1

Portes de sortie :

- Chercher les causes de l'attitude (panique, douleur inquiétante, ...).
- Expliquer, rassurer, communiquer...
- Interrogatoire et écoute compassionnelle
- Chercher des solutions simples et relativement efficaces (tenir la main, masser le dos, mobiliser)
- Aider à trouver un accompagnant.
- Eviter la violence physique

Saynète n°2

Violences exercées:

- *absence d'information et de consentement*
- *obstacle financier*
- *violence verbale et psychologique*
- Multipare avec dilatation très laborieuse
- Examens brutaux sans prévenir ni informer sur résultats
- Décision de césarienne sans explication
- Menace d'abandon de soins

Saynète n°2

Porte de sortie :

- Prévenir avant un examen, et expliquer les résultats.
- Demande de consentement pour les interventions
- Explications compréhensibles sur les soins,
- Pas de menace, violences verbales ou psychologiques
- Proposer des solutions aux obstacles financiers

Saynète n°3

Violences exercés :

- *Non respect pudeur – confidentialité*
 - *vente parallèle*
 - *Manque d'information*
-
- en post-partum, aucune intimité.
 - ne se présente pas, examine une patiente séropositive HIV dans son lit, sans consentement
 - prescrit des médicaments couteux qu'elle vend elle-même, précise à voix-haute, qu'elle doit bien prendre les médicaments "compte-tenu de ton état, tu vois ce que je veux dire" ,
 - Ne répond pas aux questions sur la contraception et les vaccinations pour l'enfant

Saynète n°3

Portes de sortie :

- Se présenter
- Expliquer raison examen, pénibilité et constatations
- Préserver la confidentialité et le secret médical,
- Respecter la pudeur
- Informations sur contraception et vaccinations
- Renoncer aux ventes parallèles,
- Ordre de priorité produits si manque moyens financiers

Saynète n°4

Violences exercées :

- *Agression verbale puis physique d'une SF débordée*
- Une mère, inquiète pour sa fille, agresse une SF occupée à une urgence, verbalement. Le ton monte, menace de faire expulser la mère et sa fille.
- La mère agresse physiquement la SF

Saynète n°4

Portes de sortie: principes de la CNV

- rester calme
- Isoler l'agresseur et le faire asseoir.
- Ecoute bienveillante
- Exprimer son ressenti et ses besoins
- Demande l'aide tiers si on ne contrôle plus la situation
- Si violence physique, ne pas répliquer

La réalisation pratique

Le planning

- Chaque formation dure une journée pleine.
- 2 jours de formation pour chaque Centre, pour que tout le personnel puisse participer.
- Les sites de formation sont les gros SONU C + le personnel de 4 maternités périphériques

Personnel formé

3 missions GSF

- Mission exploratoire 2019
- 2 missions de formation 2020 et 2021

76 formations sanitaires:

- 399 prestataires :
 - SF et Médecins (46%),
 - Accoucheuses (29%),
 - Autres Soignants : (12%),
 - Administratifs/pharmaciens/laborantins (10%),

Planning journalier

- Questionnaire initial
- Présentation VOG
- Théâtre-forum : 3 premières saynètes (violences soignants)
 - → Code bonne conduite soignants
- Théâtre-forum : 4^{ème} saynète (violences utilisateurs)
 - Communication Non Violente
 - → Code bonne conduite utilisateurs
- Dépistage des VBG en CPN
- Questionnaire final

L'organisation pratique des saynètes



La rédaction du code des bonnes pratiques



Communication Non-Violente

Méthode des 4 C

Calme - Communication – Constance – Consistance

Le rôle de la hiérarchie

- . Circuit soins clair et accueil
- . Information claire des usagers
 - . horaires, tarifs, charte des usagers.
- . Personne relais
- . Aide aux soignants victimes de violences.

Dépistage des VFF

Dépistage systématique en consultation prénatale

1 seule question

« Avez-vous récemment été victime de violences familiales ? »

Si oui

- **Information / soutien :**

- « C'est grave- dangereux / Ce n'est pas normal / Il existe des lois qui vous protègent »

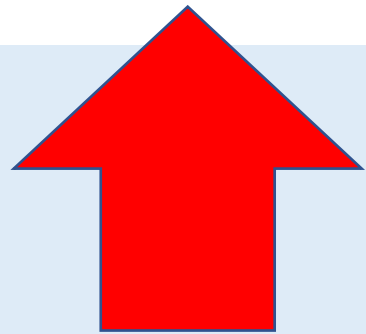
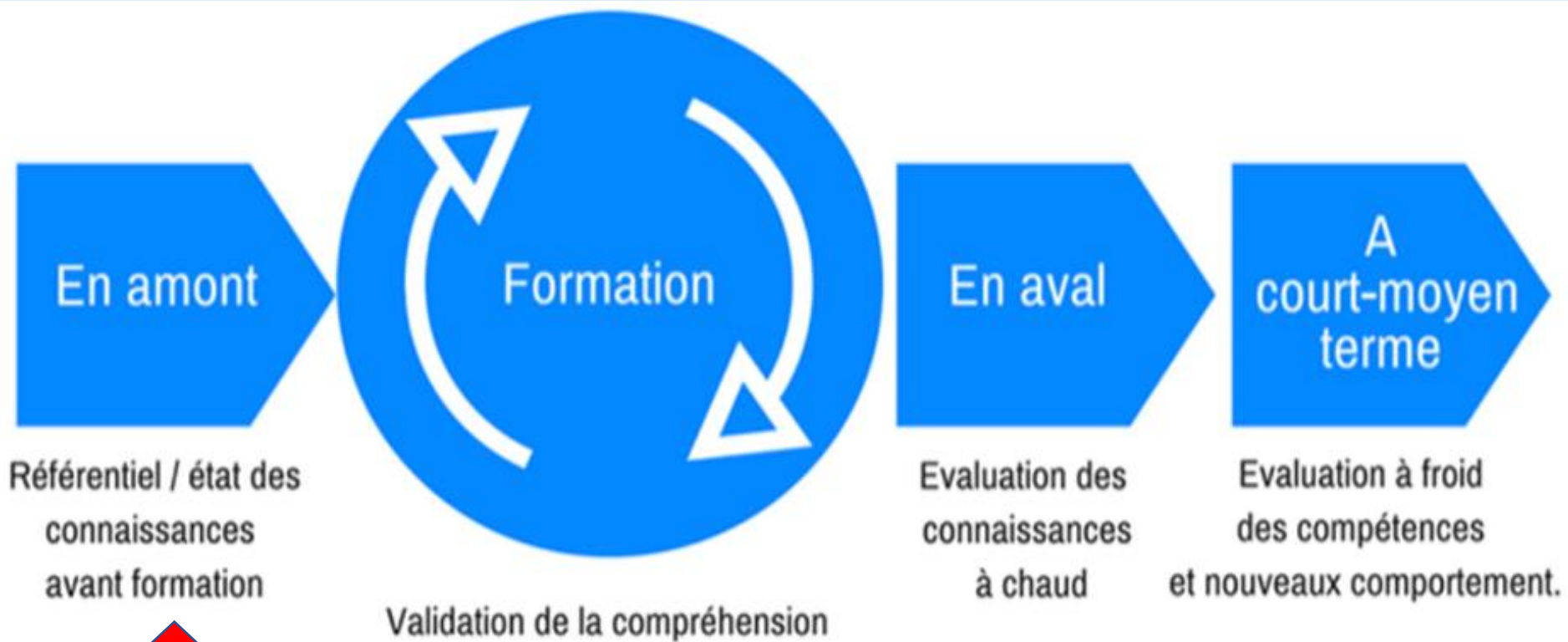
- **Orientation**

- → Centre de prise en charge référent (coordonnées fournies)

Centre d'écoute et d'assistance des femmes victimes de VBG

- Protection sociale et juridique
- Mise en relation avec des avocats

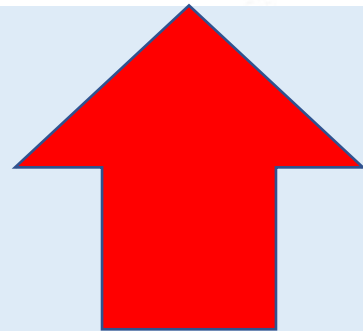
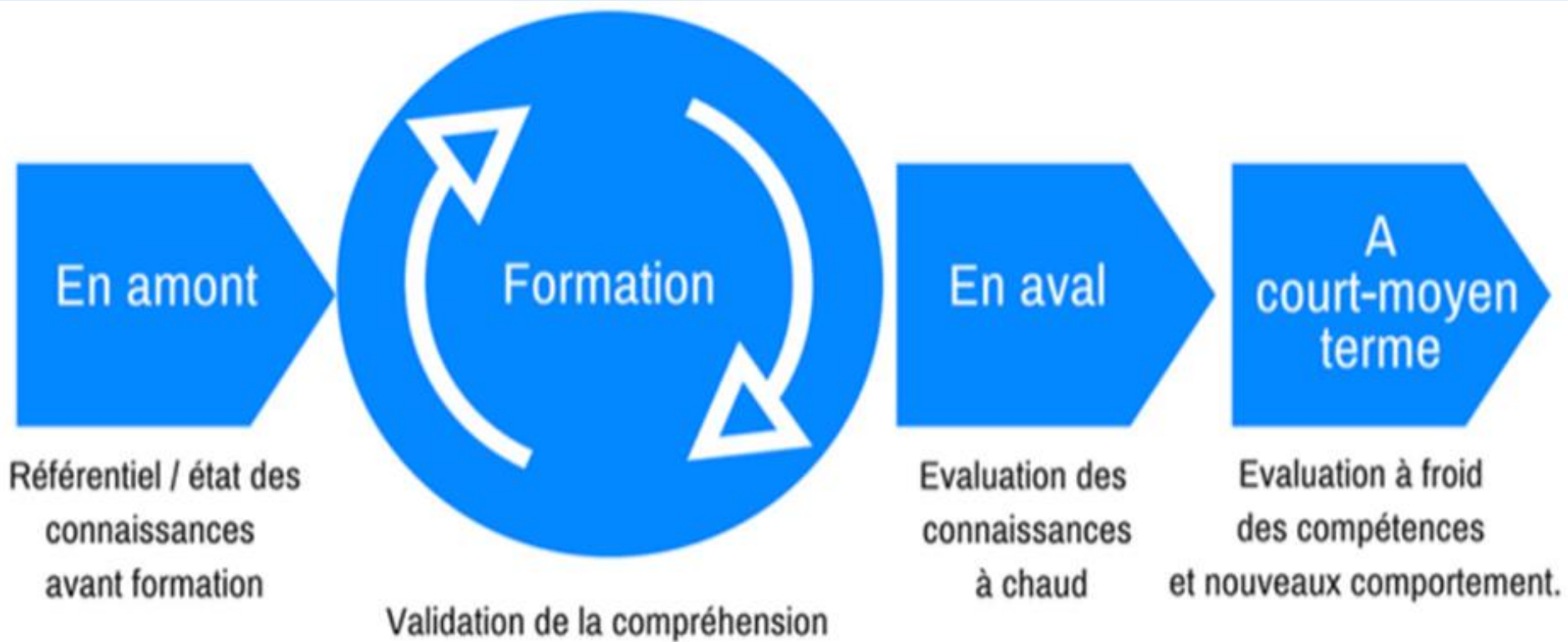
Évaluation de la formation Violences Obstétricales



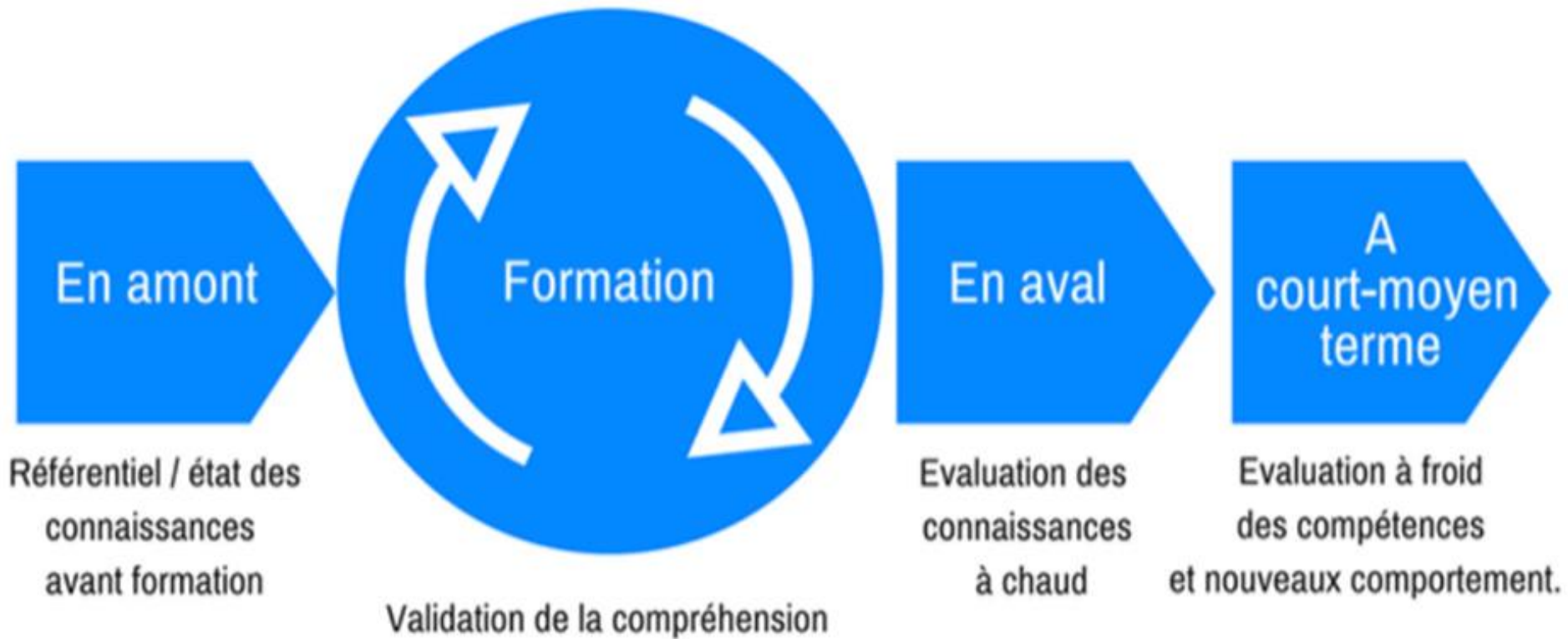
Bibliographie VOG dans les PVD

Quizz initial

Connaissances sur les Violences Obstétricales
Intérêt de la formation
Perception des demandes des parturientes



Rôle de l'animateur
Code de bonne conduite

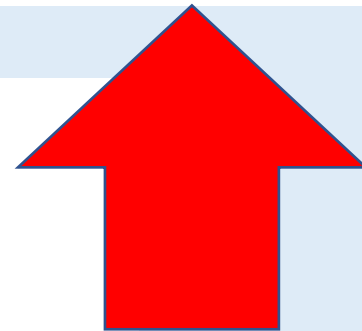


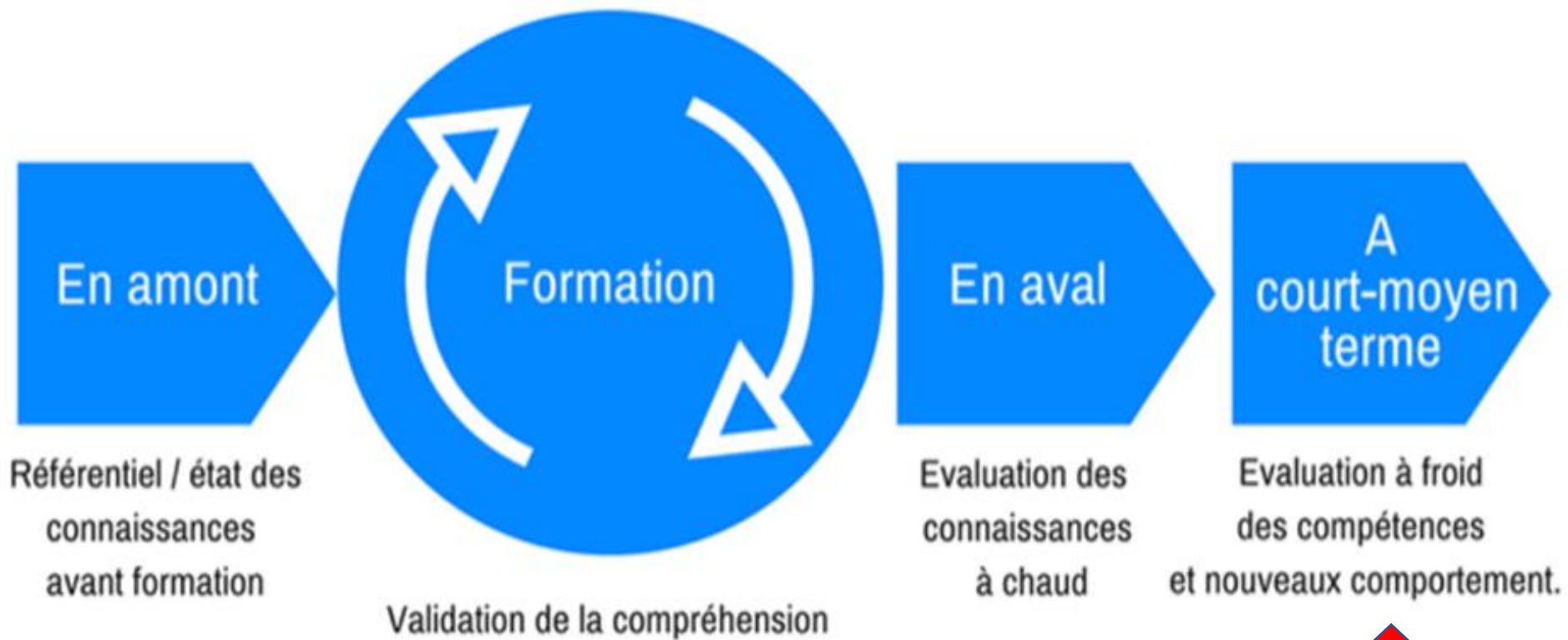
• Qualité de la formation

- Enquête satisfaction

• Quiz final

- Mêmes items que Quiz initial
- Modifications des points de vue des participants ?

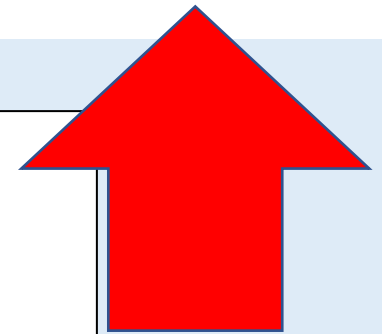




• Modification des comportements

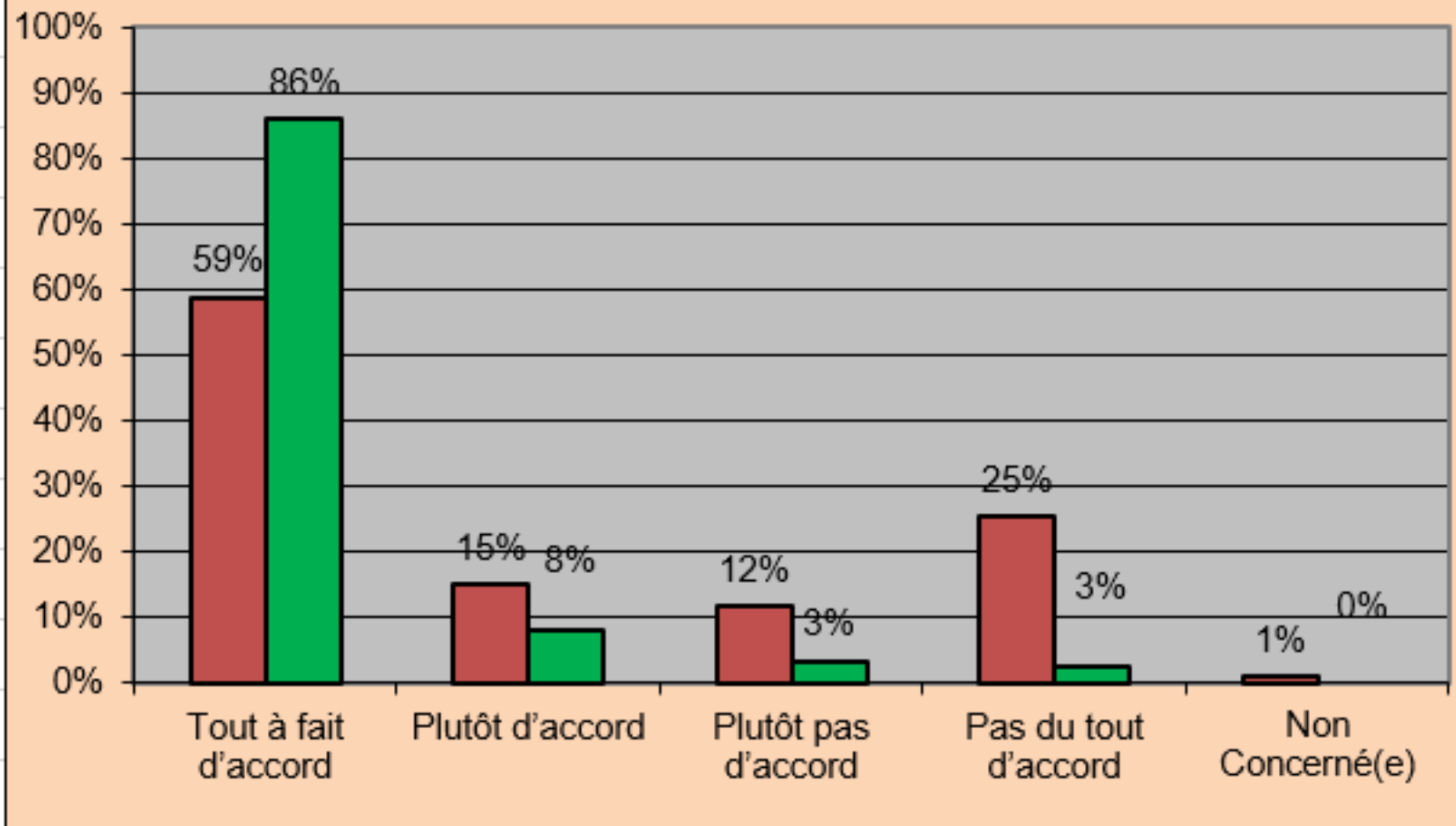
- Mesure de satisfaction des usagers (en externe)
- Mise en place des procédures
- Modifications durables des comportements ?

• Fréquentation de la maternité



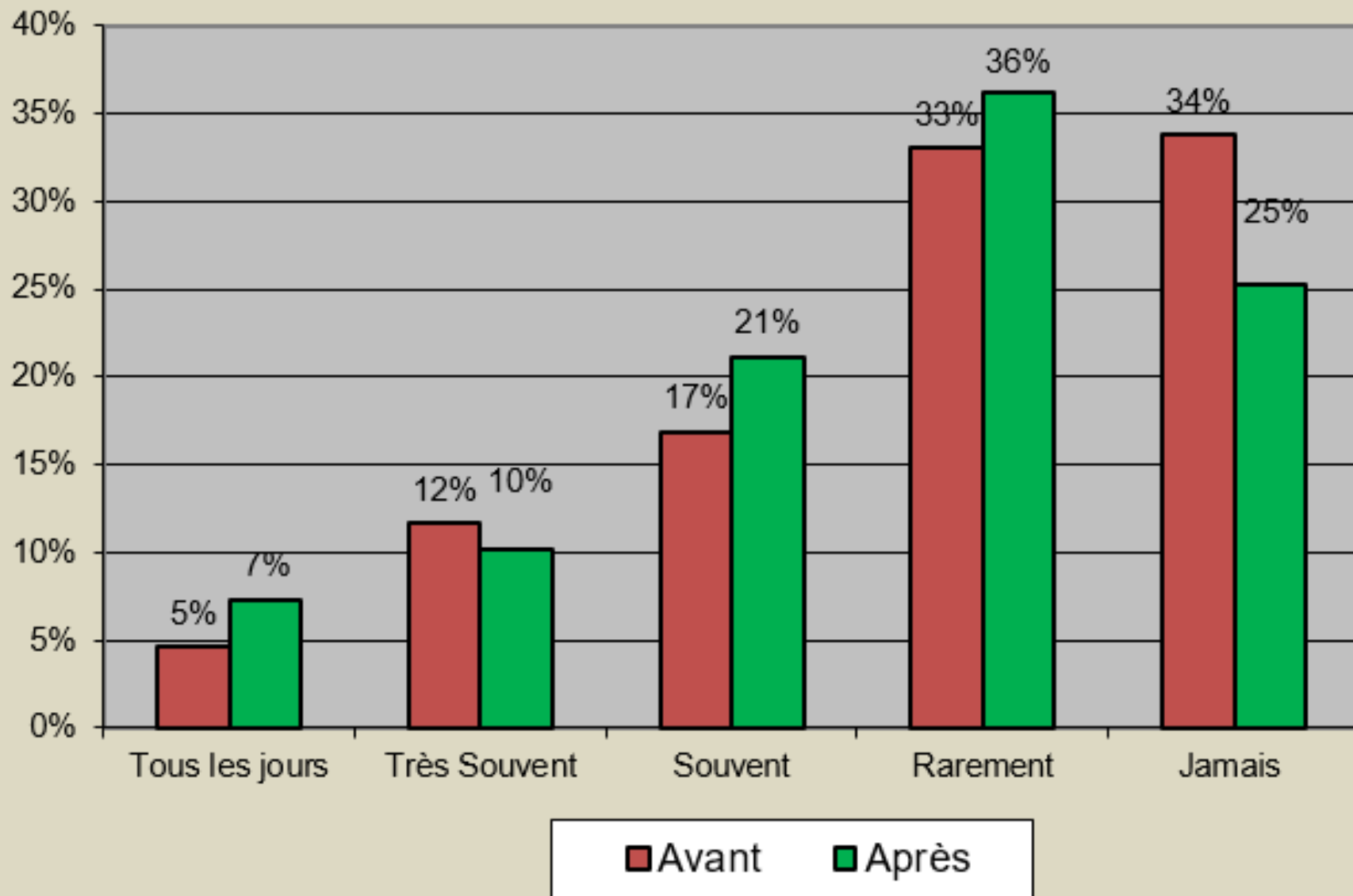
Résultats des Quizz

Principales demandes des parturientes



■ Avant ■ Après

Principales violences observées



Conclusions

- Méthode pédagogique plébiscitée par le public
 - Troupe NYAGBE très performante
 - Bonne participation et ambiance +++
 - Messages bien passés et violences reconnues
 - Portes de sorties cohérentes, complètes, consensuelles
 - Formation des responsables MSP à l'animation
 - Intérêt +++ pour CNV
- ➔ La méthode paraît bien rodée et autonome
- ➔ L'avenir du projet ?

Merci pour votre attention

La Charte de Bonne Conduite des soignants

Synthèse des points importants

- Eliminer la violence physique/verbale
- Soulager la souffrance physique et psychique
- Consentement aux soins
- Respect de la pudeur et de la confidentialité
- Politesse et respect
- Lutte contre les discriminations
- Toutes les parturientes ont un accès égal aux soins
- ~~Pas de détention dans la structure sanitaire~~

Charte des usagers

Pour un bon fonctionnement du service, la patiente s'engage à :

- Respecter le circuit de soin
- Coopérer avec les prestataires - faire confiance – accepter les soins
- Etre patient
- Apporter son carnet, ses bilans sanguins et ses ordonnances
- Respecter les mesures de propreté et d'hygiène
- Anticiper financièrement les dépenses
- Respecter les RDV, et la consultation pré natal
- accompagnants
- Respecter la durée d'hospitalisation.
- Eviter l'automédication en cours de grossesse
- Accepter les examens gynécologiques
- Respecter les heures de visites