

« Insécurité : les chiffres 2004 »

Docteur Michel LEGMANN

**Premier vice-président du Conseil Nationale de l'Ordre des Médecins
Coordinateur du comité de pilotage pour la sécurité des médecins**

Pour la seconde année consécutive, l'Observatoire pour la sécurité des médecins, créé par le Conseil national de l'Ordre des médecins, livre son bilan chiffré des déclarations d'incidents que les médecins ont adressées à leurs conseils départementaux.

Avant tout, il faut rappeler haut et fort que ces chiffres sont insupportables et ne jamais oublier qu'ils concernent des femmes et des hommes qui, dans l'exercice de leur activité au service des patients, ont été physiquement agressés, victimes d'actes de vandalisme ou d'attaques verbales. Ils prennent un tour particulièrement dramatique alors que l'une de nos consœurs, médecin généraliste en Côte-d'Or, a été victime d'un viol dans son cabinet et que des praticiens parisiens ont fait l'objet de chantage et de racket.

Le bilan que nous vous communiquons est le résultat d'un système déclaratif et doit être analysé avec prudence. Il n'est malheureusement pas certain que nous ayons recensé toutes les agressions dont sont victimes les médecins dans leur exercice.

Le fléchissement que l'on constate entre les chiffres de l'année 2004 et ceux de l'année 2003 ne reflètent pas une diminution de la délinquance dont les médecins sont victimes. Ils sont plutôt, comme nous l'a indiqué la société Ipsos en charge d'en assurer l'exploitation, la conséquence d'une sur-déclaration au cours du premier trimestre 2003, période de lancement de l'Observatoire au cours de laquelle un certain nombre de médecins ont pu faire état d'agressions antérieurement subies. D'ailleurs, pour les trois autres trimestres, les chiffres sont équivalents d'une année sur l'autre.

Comme en 2003, on enregistre une sur-représentation des médecins généralistes parmi les médecins victimes puisqu'ils sont à l'origine de 63 % des fiches de déclaration d'incidents. Chez les médecins spécialistes, deux spécialités apparaissent davantage concernées : les psychiatres et les ophtalmologistes. Les premiers, pour des raisons liées aux pathologies des patients qu'ils prennent en charge, les seconds en raison des délais de rendez-vous. Enfin, on ne s'étonnera pas de retrouver dans les départements fortement urbanisés, les nombres les plus élevés de déclarations.

| Les incidents en 2004 | | | Les suites des incidents | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----|---|-----------|-----|
| Type d'incident | Nombre d'incidents déclarés | % | | Effectifs | % |
| Aggressions verbales | 193 | 44 | Déposer une plainte, avec constitution de partie civile | 57 | 13 |
| Vols ou tentative de vols | 102 | 23 | Déposer une plainte, sans constitution de partie civile | 114 | 26 |
| Aggressions physiques | 72 | 16 | Déposer une main courante | 55 | 13 |
| Vandalisme | 53 | 12 | Rien de cela | 189 | 43 |
| Menaces ou lettres anonymes | 14 | 3 | Non réponse | 24 | 5 |
| Autres | 4 | 2 | TOTAL | | 100 |
| TOTAL | 439 | 100 | Taux de plainte | | 39 |

Le type d'incidents constatés

On constate le grand nombre d'agressions verbales, et c'est l'occasion de rappeler que ces agressions ne doivent pas être minimisées et ne sont pas admissibles. On oublie trop souvent que les injures et les menaces sont des actes pénalement punissables. Un grand nombre de ces agressions sont liées à un refus de prescription ou encore à des délais d'attente. À cet égard et au moment où la convention s'empare de la question des délais de rendez-vous, soulignons que les médecins font déjà l'objet d'agressions sur ce sujet sensible.

Les suites des incidents

L'augmentation significative du pourcentage des plaintes déposées par rapport à 2003 est le seul signe encourageant que l'on retiendra de l'étude entreprise. On peut notamment y voir le résultat des démarches entreprises aussi bien par le Cnom que par les conseils départementaux à l'égard des médecins. Rappelons qu'en 2004 les conseils départementaux n'ont pas hésité à utiliser la faculté qui leur a été donnée de se porter partie civile à l'encontre des agresseurs des praticiens et qu'un certain nombre de jugements ont déjà été rendus sur plainte du conseil de l'Ordre.

Enfin, la prévention n'est pas oubliée, et en collaboration avec la Direction générale de la Police nationale, un livret de sécurité devrait être proposé cette année à l'ensemble des médecins.



Ipsos / Conseil National de l'Ordre des Médecins



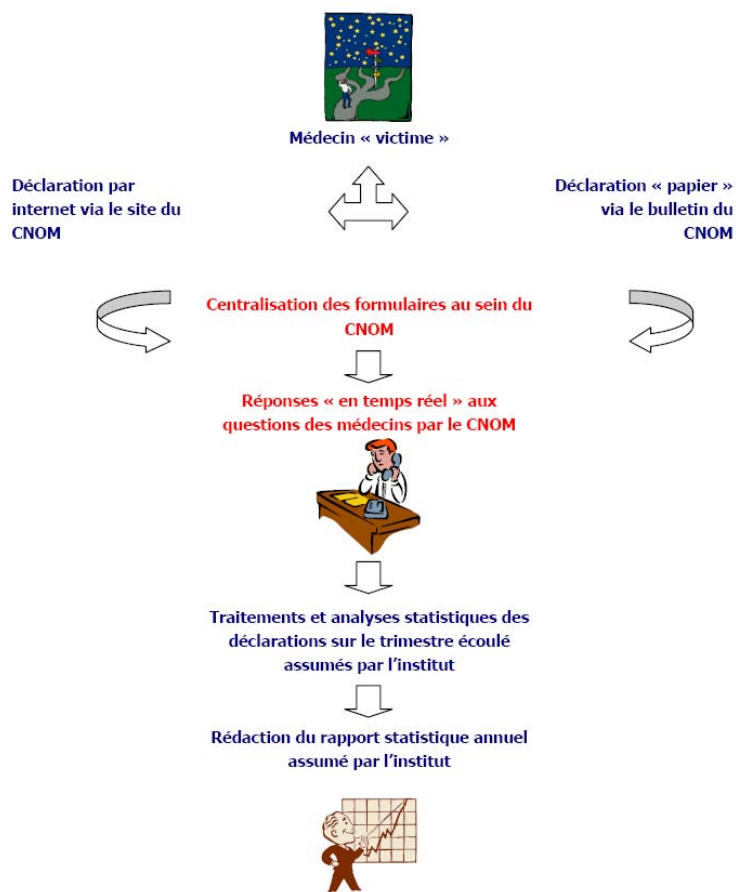
OBSERVATOIRE POUR LA SECURITE DES MEDECINS RECENSEMENT NATIONAL DES INCIDENTS



Sommaire

1. Méthodologie
2. Résultats d'ensemble
3. Structure des médecins victimes
4. Détail des incidents subis
5. Cause des incidents
6. Cadre des incidents
7. Gravité des incidents
8. Taux de plainte


Le schéma de traitement de la déclaration d'incident :



L'objectif du dispositif de déclaration d'incidents est d'offrir à tout médecin qui le souhaite la possibilité de « faire remonter » au niveau national un incident dont il a été victime, ceci à quelque moment que ce soit.



LES INDICATEURS

| OBSERVATOIRE POUR LA SECURITE DES MEDECINS RECENSEMENT NATIONAL DES INCIDENTS | | |
|---|--|---|
|  | Déclaration d'incident à remplir puis à renvoyer, pour <u>chaque</u> incident que vous souhaitez porter à la connaissance de votre Conseil Départemental de l'Ordre | Votre cachet ou, à défaut, votre numéro d'inscription : |
| Evénement survenu le : L M M J V S D ___ / ___ / 200___, à ___ heures. | | Vous êtes... |
| Votre signature : | | Médecin généraliste : <input type="checkbox"/> Médecin spécialiste : <input type="checkbox"/> Si oui, quelle est votre spécialité ? |
| De quel incident avez-vous été victime ou témoin ? <i>(Une seule réponse possible)</i> | | |
| Une agression verbale entre un patient et une personne travaillant avec vous | <input type="checkbox"/> | Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans votre cabinet |
| Une agression physique entre un patient et une personne travaillant avec vous | <input type="checkbox"/> | Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans un autre lieu que votre cabinet |
| Une agression verbale entre un patient et vous-même | <input type="checkbox"/> | Dans un établissement de soins (hôpital, clinique, dispensaire...) dans le cadre d'un service d'urgence |
| Une agression physique entre un patient et vous-même | <input type="checkbox"/> | Dans un établissement de soins, mais pas dans le cadre d'un service d'urgence |
| Une agression verbale entre une personne accompagnant un patient et vous-même | <input type="checkbox"/> | Dans un autre cadre |
| Une agression physique entre une personne accompagnant un patient et vous-même | <input type="checkbox"/> | A la suite de cet incident, avez-vous... |
| Un vol ou un hold-up dans votre lieu de pratique habituel | <input type="checkbox"/> | Déposé une plainte, avec constitution de partie civile |
| Un acte de vandalisme sur votre lieu de pratique habituel | <input type="checkbox"/> | Déposé une plainte, sans constitution de partie civile |
| Un vol de votre véhicule ou dans votre véhicule, dans un contexte professionnel | <input type="checkbox"/> | Déposé une main courante |
| Un acte de vandalisme sur votre véhicule, dans un contexte professionnel | <input type="checkbox"/> | Rien de cela |
| Autre. Merci de préciser la nature de l'incident : | <input type="checkbox"/> | Cet incident a-t-il occasionné pour vous ou pour une personne travaillant avec vous une interruption temporaire de travail (ITT) ? |
| | | Oui, supérieure à 8 jours |
| Quel était le motif de cet incident ? | | Oui, comprise entre 3 et 8 jours |
| Un reproche relatif à un traitement | <input type="checkbox"/> | Oui, inférieure à 3 jours |
| Un temps d'attente jugé excessif | <input type="checkbox"/> | Non |
| Un refus de prescription | <input type="checkbox"/> | Deposez-vous d'un secrétariat, d'un accueil ou d'un service de réception ? |
| Un refus de donner un médicament | <input type="checkbox"/> | Oui |
| Autre. Merci de préciser les motifs de l'incident : | <input type="checkbox"/> | Non |
| Pas de motif particulier | <input type="checkbox"/> | Vous exercez principalement... |
| | | En milieu rural |
| | | En milieu urbain, en centre-ville |
| | | En milieu urbain, en banlieue |
| Les informations fournies ne feront l'objet d'aucun traitement nominatif par le Conseil et d'aucune autre exploitation que celles permettant une meilleure connaissance des problèmes de sécurité liés à l'exercice de la médecine. Les données recueillies collectées par votre Conseil Départemental qui les transmettra au Conseil National. Elles seront ensuite traitées sur le plan technique par l'Institut Ipsos Opinion, pour le compte du Conseil National de l'Ordre des Médecins. Conformément à la loi, vous avez un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à votre Conseil Départemental. | | |
| Déclaration d'incident remplie le ___ / ___ / 200___ | | |

Actes subis

Signalétique de la victime

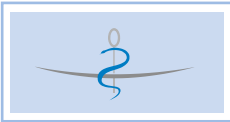
Motifs de l'incident

Circonstances de l'incident (lieu, horaire)

Conséquences de l'incident

Suites données à l'incident

OBSERVATOIRE POUR LA SÉCURITÉ DES MÉDECINS RECENSEMENT NATIONAL DES INCIDENTS



Déclaration d'incident à remplir, puis à renvoyer, pour chaque incident que vous souhaitez porter à la connaissance de votre **Conseil départemental de l'Ordre**

Événement survenu le :

L M M J V S D ___ / ___ / 200___, à ___ heures.

Cachet et signature (à défaut n° d'identification ordinal) :

De quel incident avez-vous été victime ou témoin ? [Une seule réponse possible]

Une agression verbale entre un patient et une personne travaillant avec vous

Une agression physique entre un patient et une personne travaillant avec vous

Une agression verbale entre un patient et vous-même

Une agression physique entre un patient et vous-même

Une agression verbale entre une personne accompagnant un patient et vous-même

Une agression physique entre une personne accompagnant un patient et vous-même

Un vol ou un hold-up dans votre lieu de pratique habituel

Un acte de vandalisme sur votre lieu de pratique habituel

Un vol de votre véhicule ou dans votre véhicule, dans un contexte professionnel

Un acte de vandalisme sur votre véhicule, dans un contexte professionnel

Autre. Merci de préciser la nature de l'incident :

Quel était le motif de cet incident ?

Un reproche relatif à un traitement

Un temps d'attente jugé excessif

Un refus de prescription

Un refus de donner un médicament

Autre. Merci de préciser les motifs de l'incident :

Pas de motif particulier

Identification du Conseil départemental

Vous êtes...

Médecin généraliste :

Médecin spécialiste :
Si oui, quelle est votre spécialité ?

Cet incident a eu lieu...

[Une seule réponse possible]

Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans votre cabinet

Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans un autre lieu que votre cabinet

Dans un établissement de soins (hôpital, clinique, dispensaire...) dans le cadre d'un service d'urgence

Dans un établissement de soins, mais pas dans le cadre d'un service d'urgence

Dans un autre cadre

À la suite de cet incident, avez-vous...

Déposé une plainte, avec constitution de partie civile

Déposé une plainte, sans constitution de partie civile

Déposé une main courante

Rien de cela

Cet incident a-t-il occasionné pour vous ou pour une personne travaillant avec vous une interruption temporaire de travail (ITT) ?

Oui, supérieure à 8 jours

Oui, comprise entre 3 et 8 jours

Oui, inférieure à 3 jours

Non

Disposez-vous d'un secrétariat, d'un accueil ou d'un service de réception ?

Oui

Non

Vous exercez principalement...

En milieu rural

En milieu urbain, en centre-ville

En milieu urbain, en banlieue

Déclaration d'incident remplie le ___ / ___ / 200___

Les informations fournies ne feront l'objet d'aucun traitement nominatif par le Conseil et d'aucune autre exploitation que celles permettant une meilleure connaissance des problèmes de sécurité liés à l'exercice de la médecine. Les données recueillies sont collectées par votre Conseil départemental qui les transmettra au Conseil national. Elles seront ensuite traitées, anonymement, sur le plan technique par l'Institut Ipsos Opinion, pour le compte du Conseil national de l'Ordre des médecins. Conformément à la loi, vous avez un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à votre Conseil départemental.



Résultats d'ensemble



LES ACTES SUBIS

Question : De quel incident avez-vous été victime ou témoin ?
Total des réponses enregistrées

| | 2003 | 2004 |
|---|--------------|--------------|
| 1er trimestre | 278 | 98 |
| 2ème trimestre | 68 | 124 |
| 3ème trimestre | 114 | 105 |
| 4ème trimestre | 178 | 112 |
| Total | 638 | 439 |
| Taux de victimation constaté (sur 12 mois) | 0,32% | 0,23% |

2003

Population de référence : 198.680 médecins en activité

Source : Conseil National de l'Ordre des Médecins, Démographie médicale française, situation au 1er janvier 2002

2004

Population de référence : 190.361 médecins en activité

Source : Fichier CEGEDIM 2004



Structure des médecins victimes



STRUCTURE DE LA POPULATION VICTIME

| | <i>Population de référence* Effectifs</i> | <i>Population de référence %</i> | <i>Effectifs</i> | <i>%</i> | <i>Effectifs</i> | <i>%</i> | <i>Evolution</i> |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------|------------------|----------|------------------|----------|------------------|
| Type d'activité | | | | | | | |
| Médecins généralistes | 104.206 | 52% | 381 | 59% | 277 | 63% | + 4 |
| Médecins spécialistes | 94.454 | 48% | 257 | 41% | 162 | 37% | - 4 |
| Lieu d'activité | | | | | | | |
| En milieu rural | | | 99 | 15% | 79 | 18% | + 3 |
| En milieu urbain, en centre-ville | | | 282 | 44% | 201 | 46% | + 2 |
| En milieu urbain, en banlieue | | | 224 | 35% | 131 | 30% | - 5 |
| Présence d'un secrétariat | | | | | | | |
| Disposent d'un secrétariat : | | | 397 | 62% | 282 | 64% | + 2 |

*Source : Conseil National de l'Ordre des Médecins, Démographie médicale française, situation au 1er janvier 2002



Détail des incidents



TYPES D'ACTES SUBIS

Question : De quel incident avez-vous été victime ou témoin ?

| | 2003 | | 2004 | | <i>Evolution</i> |
|---------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| S/T Agressions verbales | 267 | 42% | 193 | 44% | + 2 |
| S/T Vols ou tentatives de vols | 174 | 27% | 102 | 23% | - 4 |
| S/T Agressions physiques | 97 | 15% | 72 | 16% | + 1 |
| S/T Vandalisme | 81 | 13% | 53 | 12% | - 1 |
| ST/ Menaces ou lettres anonymes | 10 | 2% | 14 | 3% | + 1 |
| Autres | 8 | 1% | 4 | 2% | + 1 |
| Total | | 100% | | 100% | |



DETAIL DES ACTES SUBIS

Question : De quel incident avez-vous été victime ou témoin ?

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Une agression verbale entre un patient et vous-même | 151 | 24% | 104 | 24% | = |
| Un vol ou un hold-up dans votre lieu de pratique habituel | 127 | 20% | 76 | 17% | - 3 |
| Une agression verbale entre un patient et une personne travaillant avec vous | 64 | 10% | 53 | 12% | + 2 |
| Une agression physique entre un patient et vous-même | 73 | 11% | 48 | 10% | - 1 |
| Une agression verbale entre une personne accompagnant un patient et vous même | 52 | 8% | 36 | 8% | = |
| Un acte de vandalisme sur votre lieu de pratique habituel | 53 | 8% | 36 | 8% | = |
| Une agression physique entre un patient et une personne travaillant avec vous | 12 | 2% | 17 | 4% | + 2 |
| Menace personnelle envers ma famille | 8 | 1% | 11 | 3% | + 2 |
| Un vol de votre véhicule ou dans votre véhicule, dans un contexte professionnel | 40 | 6% | 8 | 2% | - 4 |
| Vol sur la voie publique à l'arrachée | 5 | 1% | 8 | 2% | + 1 |
| Un acte de vandalisme sur votre véhicule, dans un contexte professionnel | 28 | 4% | 10 | 2% | - 2 |
| Acte de vandalisme dans un contexte professionnel | - | - | 7 | 2% | + 2 |
| Tentative de vol non réussie | 3 | 1% | 10 | 2% | + 1 |
| Une agression physique entre une personne accompagnant un patient et vous même | 11 | 2% | 7 | 2% | = |
| Lettre / courrier anonyme | 2 | - | 3 | 1% | + 1 |
| Une agression physique entre deux patients | 1 | - | - | - | = |
| Séquestration | 1 | - | - | - | = |
| Autres | 1 | 1% | 4 | 1% | = |
| Total | | 100% | | 100% | |



Causes des incidents



LES CAUSES DES INCIDENTS

Question : Quel était le motif de cet incident ?

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|--|-----------|-----|-----------|-----|-----------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Un refus de prescription | 59 | 9% | 50 | 11% | + 2 |
| Un temps d'attente jugé excessif | 69 | 11% | 44 | 10% | - 1 |
| Un reproche relatif à un traitement | 39 | 6% | 18 | 4% | - 2 |
| Décision médicale contestée | 23 | 4% | 17 | 4% | = |
| Un refus de donner un médicament | 15 | 2% | 14 | 3% | + 1 |
| Tentative de vol / vol | 38 | 6% | 13 | 3% | - 3 |
| Etat psychiatrique pathologie mentale | 23 | 4% | 12 | 3% | - 1 |
| Refus de certificat médical / D'arrêt de travail | 20 | 3% | 7 | 2% | - 1 |
| Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans rendez-vous | 7 | 1% | 7 | 2% | + 1 |
| Incompatibilité d'humeur entre le patient et le personnel soignant | 10 | 2% | 9 | 2% | = |
| Refus de payer la consultation | 5 | 1% | 10 | 2% | + 1 |
| La drogue / Etat de manque | 9 | 1% | 8 | 2% | + 1 |
| Refus d'hospitalisation | 5 | 1% | 9 | 2% | + 1 |
| Refus de se déplacer chez un patient | 10 | 2% | 7 | 2% | = |
| Refus de se faire soigner | 9 | 1% | 6 | 1% | = |



LES CAUSES DES INCIDENTS

Question : Quel était le motif de cet incident ?

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|---|-----------|----|-----------|----|-----------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Refus de se faire soigner | 9 | 1% | 6 | 1% | = |
| L'alcool / Etat d'ébriété | 10 | 2% | 6 | 1% | - 1 |
| Retard du patient | 12 | 2% | 2 | 1% | - 1 |
| Délai de rendez-vous trop loin | 5 | 1% | 4 | 1% | = |
| Avis d'inaptitude contesté | 3 | 1% | 3 | 1% | = |
| Problèmes de papiers / de documents non conformes | 8 | 1% | 3 | 1% | = |
| Patient qui voulait passer avant un autre | 3 | 1% | 4 | 1% | = |
| Refus de donner des infos sur un membre de sa famille | 6 | 1% | 2 | 1% | = |
| Angoisse / anxiété du patient | 1 | - | 4 | 1% | + 1 |
| Problèmes familiaux | - | - | 5 | 1% | + 1 |
| Accès à mon cabinet bloqué par une voiture | 2 | - | 2 | 1% | + 1 |



LES CAUSES DES INCIDENTS

Question : Quel était le motif de cet incident ?

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Acte de racisme | 6 | 1% | - | - | - 1 |
| Non possibilité de prendre la carte vitale | 2 | - | - | - | = |
| Accident d'anesthésie | 1 | - | - | - | = |
| Prise d'otages | 1 | - | - | - | = |
| Grève des médecins | 1 | - | 1 | - | = |
| Décès d'un patient | 3 | 1% | 1 | - | - 1 |
| Autre | 18 | 3% | 3 | 1% | - 2 |
| Pas de motif particulier | 173 | 27% | 124 | 28% | + 1 |
| Ne se prononce pas | 42 | 8% | 44 | 10% | + 2 |
| Total | | 100% | | 100% | |



Cadre des incidents



LIEU DE L'INCIDENT

Question : Cet incident a eu lieu...

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans votre cabinet | 375 | 59% | 261 | 60% | + 1 |
| Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville, dans un autre lieu que votre cabinet | 90 | 14% | 59 | 13% | - 1 |
| Dans un établissement de soins, mais pas dans le cadre d'un service d'urgence | 64 | 10% | 45 | 10% | = |
| Dans un établissement de soins (hôpital, clinique, dispensaire...), dans le cadre d'un service d'urgence | 41 | 6% | 26 | 6% | = |
| Dans un autre cadre | 42 | 7% | 33 | 8% | + 1 |
| Non réponse | 25 | 5% | 15 | 3% | - 2 |
| Total | | 100% | | 100% | |



Gravité des incidents



LES CONSEQUENCES DES INCIDENTS

Question : Cet incident a-t-il occasionné pour vous ou pour une personne travaillant avec vous une interruption temporaire de travail (ITT) ?

| | 2003 | | 2004 | | <i>Evolution</i> |
|----------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Oui, supérieure à 8 jours | 24 | 4% | 9 | 2% | - 2 |
| Oui, comprise entre 3 et 8 jours | 13 | 2% | 12 | 3% | + 1 |
| Oui, inférieure à 3 jours | 18 | 3% | 7 | 1% | - 2 |
| S/T Oui | 55 | 9% | 28 | 6% | - 3 |
| Non | 521 | 81% | 376 | 86% | + 5 |
| Non réponse | 62 | 10% | 35 | 8% | - 2 |
| Total | | 100% | | 100% | |



Taux de plainte



LES ACTIONS ENGAGEES A LA SUITE DES INCIDENTS

Question : A la suite de cet incident, avez-vous...

| | 2003 | | 2004 | | Evolution |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------------|
| | Effectifs | % | Effectifs | % | |
| Déposé une plainte, avec constitution de partie civile | 86 | 14% | 57 | 13% | - 1 |
| Déposé une plainte, sans constitution de partie civile | 129 | 20% | 114 | 26% | + 6 |
| Déposé une main courante | 81 | 13% | 55 | 13% | = |
| Rien de cela | 314 | 49% | 189 | 43% | - 6 |
| Non réponse | 27 | 4% | 24 | 5% | + 1 |
| Total | | 100% | | 100% | |
| | | | | | |
| Taux de plainte | | 34% | | 39% | + 5 points |



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,
DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE
ET DES LIBERTÉS LOCALES



Livret de Sécurité à l'usage des Médecins