

GESTION DES RISQUES DE SÉCURITÉ POUR LES SERVICES DE SANTÉ

**Manuel de gestion des risques de violence
à l'encontre des soins de santé dans les
situations d'insécurité et de conflit**



Cycle de gestion des risques de sécurité pour les soins de santé (SR4H)

Contenu

Conséquences des incidents et recherche d'un accès durable aux soins de santé	3
Objectifs de ce module	3
Préparation	3
Réduire les conséquences négatives d'un incident violent	3
Signaler les incidents violents	5
Décider si un service de santé doit continuer à fonctionner ou non	7
Assurer la continuité des services après un incident	7
Action	8
Prendre soin des personnes	8
Documenter l'incident conformément aux procédures préétablies	8
Tirer les leçons de l'incident et améliorer l'accès aux soins de santé	9
Défis	11
Trouver un équilibre entre le maintien de l'accès aux soins de santé et la protection du personnel de santé et des patients contre les risques	11
Application permanente du cycle complet de gestion des risques de sécurité	11
À retenir	12

Autres modules de ce manuel

- [Module 1](#) : Protéger les soins de santé contre la violence : introduction
- [Module 2](#) : Sensibiliser et communiquer pour créer des environnements sans violence
- [Module 3](#) : Évaluer les risques de violence et renforcer la préparation pour mieux les prévenir et y faire face
- [Module 4](#) : Répondre aux incidents violents
- [Module 6](#) : Aide-mémoire pour l'évaluation des risques et l'analyse du contexte et Exemples d'analyses de contexte, d'évaluations des risques et de plans d'urgence

Manuel complet

- [Gestion des Risques de Sécurité pour les Services de Santé : Manuel de gestion des risques de violence à l'encontre des soins de santé dans les situations d'insécurité et de conflit](#)

Version anglaise du manuel

- [Security risk management for health care services: Handbook for Addressing the Risks of Violence against Health Care in Insecure and Conflict-affected Settings](#)

Version espagnole du manuel

- [Gestión de riesgos de seguridad para los servicios de atención de salud: Manual para afrontar los riesgos de violencia contra la atención de salud en entornos inseguros y afectados por conflictos](#)

Versión árabe del manual

- [إدارة المخاطر الأمنية لخدمات الرعاية الصحية : كُتيب للتعامل مع مخاطر العنف ضد الرعاية الصحية في البيئات غير الآمنة والمتأثرة بالنزاعات](#)

Conséquences des incidents et recherche d'un accès durable aux soins de santé

Objectifs de ce module



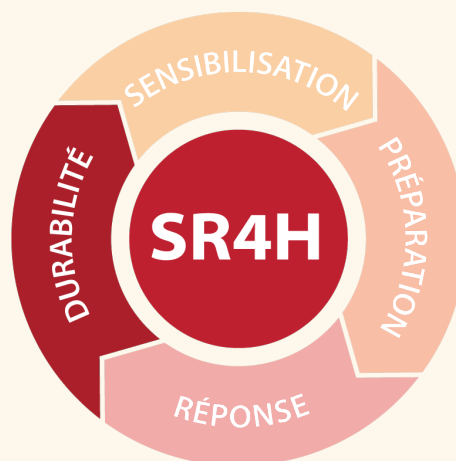
Préparation : Élaborer des politiques de prise en charge des survivants (employés des services de santé, patients et leurs familles), définir des critères pour garantir la poursuite des services après un incident et concevoir un système de documentation des incidents de violence à l'encontre des soins de santé.



Action : Fournir des soins immédiats et à long terme aux survivants des incidents ; documenter les incidents ; mettre en œuvre les mesures de rétablissement nécessaires ; et veiller à ce que les enseignements tirés de l'expérience soient utilisés pour la mise à jour du cycle de gestion des risques de sécurité.



Défis : Trouver un équilibre entre la garantie d'un accès durable aux soins de santé et l'atténuation des risques de sécurité dans les services de santé ; tirer continuellement les leçons d'une expérience et adapter les mesures préventives en conséquence tout au long du cycle de gestion des risques de sécurité.



Préparation

Réduire les conséquences négatives d'un incident violent

La violence à l'encontre des soins de santé est toujours une tragédie et aura de nombreuses conséquences négatives pour le personnel, le programme de santé, les patients et l'accès des personnes aux soins de santé. Le niveau et l'étendue de cet impact ne dépendent pas seulement de l'auteur des actes de violences mais également de la manière dont le service réagit et parvient à rétablir la capacité du service de santé à fonctionner correctement. Des mesures d'atténuation plus efficaces et plus rapides permettront d'éviter que la violence à l'encontre des soins de santé n'ait des conséquences durables et graves sur les résultats en matière de santé. Les réponses apportées à la suite d'un incident violent seront plus efficaces si elles ont été planifiées et convenues avant que la crise ne se produise.

Soutenir les employés des programmes de santé qui ont survécu à la violence

Il est prioritaire d'apporter un soutien aux employés du programme de santé qui ont survécu à la violence. Les prestations auxquelles les survivants ont droit et la manière dont le programme apportera un soutien au personnel doivent être précisées avant qu'un incident violent ne se produise. Les employés qui survivent à des incidents violents risquent d'être encore plus traumatisés s'ils doivent lutter pour obtenir un soutien en raison de l'absence de politiques ou d'une réponse adéquate de la part de leur employeur.

Politiques de soutien aux survivants employés dans les services de santé :

- Définir des politiques et des procédures visant à fournir des soins de santé pour les besoins de santé physique et mentale.
- Examiner attentivement le langage et les modes de communication appropriés qui peuvent être utilisés pour contacter les survivants et leurs familles et leur parler avec humanité et dignité, en particulier lorsqu'il s'agit d'annoncer des nouvelles tristes ou décevantes. Si des membres du personnel de santé ont été tués lors d'un incident, veiller à ce que, lorsque les familles sont informées, la vie et le travail de leurs proches soient honorés.
- Clarifier les droits liés à la fourniture d'un soutien financier aux survivants afin d'éviter toute détresse supplémentaire, en particulier lorsqu'une réhabilitation coûteuse est nécessaire.
- Clarifier les droits relatifs à l'octroi d'une aide financière aux personnes à charge des travailleurs de la santé en cas de décès ou d'incapacité de travail.

Soutenir les patients et les communautés

Les membres de la communauté et les patients directement touchés par la violence ciblant les soins de santé ont également besoin de soutien. Déterminer les responsabilités des services de santé à l'égard des communautés à la suite d'un incident. Décider des mécanismes de suivi de l'impact de la violence contre les soins de santé sur le comportement des membres de la communauté en matière de soins de santé.

Le tableau 7 présente des actions qui peuvent être mises en œuvre pour prendre en charge les survivants d'un incident violent.

Tableau 7 : Prise en charge des survivants d'un incident violent

Action de soutien	Groupe susceptible de bénéficier de l'intervention
Premiers soins psychologiques immédiats et premiers soins pour les blessures physiques	<ul style="list-style-type: none">• Personnel travaillant dans l'établissement de santé• Patients et membres de la famille• Membres de la communauté située à proximité de l'incident
Accès direct aux services curatifs ou de réadaptation conformément à la politique, si nécessaire	<ul style="list-style-type: none">• Personnel travaillant dans l'établissement de santé• Patients

Action de soutien	Groupe susceptible de bénéficier de l'intervention
Accès direct à un soutien en matière de santé mentale et à des soins spécialisés, le cas échéant	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel de santé • Patients
Soutien aux familles des personnes décédées ou gravement blessées	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel de santé et leurs familles

Signaler les incidents violents

L'OMS et l'OIT affirment que chaque service de santé devrait disposer d'un **mécanisme interne de signalement des incidents violents**. La documentation et le signalement systématiques des incidents aideront les responsables des services de santé à prendre conscience des schémas de violence auxquels le service est confronté, ce qui leur permettra d'élaborer des plans d'urgence plus appropriés pour faire face à cette violence, puis de mettre à jour ces plans à la lumière de toute nouvelle circonstance qui aura été signalée.

Les responsables des programmes de santé doivent mettre en place des mécanismes de signalement et encourager le signalement des incidents. Les agents de santé **ne doivent pas normaliser les incidents de violence** (c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas être autorisés à penser que la violence fait normalement partie de leur expérience professionnelle), même si ces incidents sont fréquents.

Les informations suivantes doivent figurer dans les rapports d'incidents :

- Qui a été impliqué dans l'incident
- Ce qui s'est passé
- Lieu de l'incident
- Date de l'incident
- Ce qui a été fait à la suite de l'incident et si une aide est toujours nécessaire

Le système de déclaration peut être très simple, utilisant des formulaires papier ou des feuilles de calcul de base, ou des méthodes plus complexes faisant appel aux technologies numériques.

Désigner une personne chargée de signaler systématiquement les incidents violents conformément aux pratiques établies. Les moyens de protéger les données doivent être précisés conformément aux bonnes pratiques et aux exigences légales, et les informations personnellement identifiables doivent toujours rester confidentielles. Des mécanismes doivent être mis en place pour garantir que seules les personnes qui ont besoin de savoir ont accès aux informations sensibles.

L'échange d'informations sur les incidents par le biais de réseaux de confiance peut contribuer à une évaluation plus large du contexte et des risques et à la création d'une communauté de soutien pour les services de santé travaillant dans des environnements touchés par des conflits.

Les informations sur les incidents peuvent également être partagées avec ceux qui plaident en faveur d'une protection adéquate des soins de santé pendant les conflits. Il est important de réfléchir aux processus d'échange d'informations et de les décrire en détail dans des protocoles ou des accords spécifiques.

Reconnaître publiquement que des incidents violents se sont produits peut être important pour la transparence, pour établir la confiance entre les communautés et pour prévenir la désinformation. Les services de communication des organisations humanitaires peuvent avoir besoin de conseils sur la manière, le moment et les éléments à communiquer publiquement à la suite d'un incident.

Signaler les conséquences de la violence

Une meilleure connaissance des conséquences de la violence à l'encontre des soins de santé fournit des informations essentielles pour concevoir les meilleures mesures d'atténuation et améliorera la programmation et l'allocation du budget pour de meilleures pratiques de protection.

- Un rapport sur les conséquences d'un incident violent devra couvrir les points suivants :
- Les services de santé ont-ils été interrompus ou fermés en raison de l'incident ? Si oui, quels services et pendant combien de temps ?
- Qui a été affecté par l'interruption des services ?
- Quelles sont les données disponibles pour documenter l'impact d'un incident violent ?
- Combien de patients ont utilisé le service après l'incident, et combien étaient-ils à l'utiliser avant l'incident ?
- Comment l'incident a-t-il affecté la capacité du personnel de santé à fournir les meilleurs soins possibles ?
- Avez-vous perdu du personnel formé ? Les absences du personnel sont-elles plus nombreuses ? Est-il difficile de recruter du personnel ? Les personnes qui travaillent dans le cadre du programme de santé ont-elles changé ?
- Quels sont les services publics, les infrastructures et les médicaments touchés ?
- Quels médicaments ont été perdus et quel en a été l'impact ?
- Quel équipement médical a mal fonctionné ou a été perdu et quel en a été l'impact ?

Manquements et bonnes pratiques

L'objectif étant d'éviter les pires conséquences d'un incident violent, il est important de signaler les incidents évités de justesse, c'est-à-dire les cas où un incident s'est produit mais a été partiellement traité, ce qui a permis d'éviter des conséquences encore plus graves. Cela contribuera à documenter les meilleures pratiques de protection. Les rapports sur les incidents évités de justesse devraient chercher à répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les facteurs qui empêchent une attaque de causer plus de dégâts qu'elle n'en a causés ?
- Que faut-il mettre en place pour que les leçons tirées de cet incident soient systématiquement appliquées ?

Décider si un service de santé doit continuer à fonctionner ou non

Des décisions difficiles doivent être prises à la suite d'un incident violent. L'une des plus difficiles est de savoir s'il faut poursuivre les opérations ou non. Une telle décision ne doit pas être prise à la légère, mais la possibilité d'une fermeture doit être envisagée et préparée.

Par conséquent, dans le cadre des plans d'urgence visant à faire face à un incident violent, il convient de définir des critères qui permettront à la direction du service de santé de décider si le programme de soins de santé peut continuer comme d'habitude ou non.

Une telle décision doit être bien réfléchie et n'être prise qu'après avoir soigneusement examiné le danger supplémentaire pour le personnel et le service de santé qui pourrait survenir si les services étaient maintenus, ainsi que les menaces pour la santé et le bien-être des membres de la communauté si les opérations étaient interrompues, même pour une courte période.

Assurer la continuité des services après un incident

Il faut espérer que les services de santé continueront à être offerts après un incident violent.

Dans le cadre de la phase de préparation du cycle de gestion des risques, le directeur du service de soins de santé, les superviseurs et les autres autorités sanitaires doivent prédéfinir les critères qui peuvent être utilisés pour évaluer la criticité d'un programme de santé, les moyens de protéger le personnel et les biens, ainsi que les besoins médicaux. Ces critères doivent être discutés et définis avant qu'un incident ne se produise, afin de donner aux responsables la confiance nécessaire pour prendre des décisions difficiles en cas de crise. Les procédures d'approbation applicables en cas d'urgence doivent être claires.

Veiller à ce que des procédures d'atténuation soient identifiées et mises en place pour permettre, dans la plupart des cas, au service de santé de poursuivre ses activités. Il peut s'agir, par exemple, des éléments suivants :

- Veiller à ce que les générateurs et le carburant nécessaire à leur fonctionnement soient disponibles ou puissent être remplacés.
- Prévoir des procédures pour le remplacement des panneaux solaires.
- Élaborer des procédures pour remplacer les médicaments volés ou perdus.
- Concevoir des options pour déplacer ou orienter les patients vers d'autres prestataires de soins de santé dans la région.

Lors de la phase de préparation du cycle de gestion des risques, planifiez le remplacement des articles qui pourraient être perdus en cas d'urgence, notamment les générateurs, les lits supplémentaires et les articles médicaux consommables tels que les gants, les masques et les blouses, les plateaux et les kits de diagnostic. À la suite d'un incident, mettez ces plans en œuvre si nécessaire.



Action

Qui, au sein de l'équipe de santé, prend la tête des activités de suivi ?

- **Soins aux personnes** : Les membres du personnel ayant une capacité clinique ou des compétences en matière de premiers secours sont chargés de fournir des soins immédiats aux patients et aux collègues potentiellement blessés ; tous les membres du personnel ayant reçu une formation appropriée peuvent apporter un soutien psychosocial immédiat.
- **Documentation de l'incident** : Le directeur est chargé de documenter l'incident et de partager les informations pertinentes avec les partenaires clés, comme convenu dans les protocoles.
- **Trouver un équilibre entre la sécurité d'accès et l'accès aux soins** : Les responsables et les superviseurs prennent des décisions pour s'assurer que le travail du service se poursuit et qu'une évaluation des risques actuels ou nouveaux est mise à jour à la lumière des événements qui se sont produits.

Ces activités peuvent être mises en œuvre en partenariat avec d'autres services de santé ou humanitaires. Le soutien des autorités locales, des organisations humanitaires et d'autres organismes de financement peut s'avérer nécessaire, en particulier dans le cadre des efforts de redressement.

Prendre soin des personnes

À la suite d'un incident, le responsable de la réponse à l'incident doit **s'assurer que toutes les personnes concernées par l'incident ont été recensées et que le personnel, les patients et les membres de leur famille sont en sécurité et reçoivent des soins.**

Axer la réponse sur le **bien-être des personnes touchées par un incident.** Veiller à ce que les personnes ne soient pas retraumatisées par la réponse à l'incident ou exposées au jugement et au blâme.

Veiller à ce que les personnes qui fournissent des preuves de l'incident soient protégées contre les représailles.

Documenter l'incident conformément aux procédures préétablies

Les informations relatives à l'incident doivent être communiquées et stockées conformément aux procédures prévues. Le rapport d'incident final doit inclure les points de vue des différentes personnes impliquées avant, pendant et après l'incident.

Utiliser les informations contenues dans le rapport pour tirer les leçons de l'incident et prévenir d'autres incidents. Les informations peuvent servir à :

- Générer des données consolidées (mensuelles, trimestrielles, annuelles, etc.)
- Effectuer une analyse des tendances
- Demander aux acteurs locaux de la sécurité, aux autres agences humanitaires, aux mécanismes de protection et aux organisations de défense des droits de mener des activités de responsabilisation
- Aborder les problèmes structurels des autorités
- Lorsque cela est possible ou envisageable, engager le dialogue avec les auteurs d'infractions

Mise en œuvre des mesures de redressement nécessaires pour assurer la continuité des services

Mettre en œuvre le plan de rétablissement des services dès qu'il est possible de le faire en toute sécurité afin de rouvrir les services et de remplacer les fournitures, l'équipement et l'infrastructure perdus. Les mesures de rétablissement doivent être adaptées aux besoins médicaux de la population et à la capacité de soigner les patients et d'assurer la sûreté et la sécurité des patients, du personnel de santé et de l'établissement. Toute intervention doit soutenir les capacités et les efforts existants et non les compromettre. N'oubliez pas que les absences de personnel peuvent rendre difficile la fourniture de soins spécifiques, à moins que du personnel supplémentaire ne soit recruté. Évaluez les risques que le remplacement du personnel ne déclenche des attaques répétées.

Tirer les leçons de l'incident et améliorer l'accès aux soins de santé

Si elles font l'objet d'une réponse appropriée, les tragédies peuvent aider un service de santé à faire mieux à l'avenir. Tirer les leçons d'un incident signifie en comprendre les causes et les contextes, et ne doit pas consister à condamner les individus et les circonstances. La plupart des tragédies sont le résultat d'une combinaison particulière de problèmes, de personnes et de besoins qui se conjuguent de manière imprévisible. Souvent, de petites défaillances dans les processus peuvent se conjuguer pour provoquer l'impact dévastateur d'un incident particulier. L'objectif de l'analyse des enseignements est d'identifier les petites défaillances au sein d'un système de meilleures pratiques et de trouver des moyens de les corriger.

L'exercice d'apprentissage devrait se concentrer sur les mesures à adapter ou à mettre en œuvre pour éviter que la violence n'affecte les soins de santé et les travailleurs de la santé de manière tragique. L'exercice d'apprentissage devrait identifier ce qui doit être renouvelé ou renforcé dans les activités de sensibilisation et de préparation du service de santé.

Les discussions qui ont lieu à la suite d'un incident violent peuvent apporter des réponses essentielles pour améliorer les résultats de la partie préventive du cycle de gestion des risques. Les dirigeants doivent créer et renforcer une culture qui s'oppose à l'attribution des responsabilités et fait en sorte que les gens se sentent à l'aise et responsables de la récupération et de l'apprentissage de la tragédie. Dans le cadre de ce processus, il est important d'éviter les conclusions simplistes telles que la préconisation de mesures de sécurité physique supplémentaires. Ce qu'il faut, c'est peut-être prendre des mesures pour renforcer l'acceptation du service de santé par la communauté et accroître son engagement, plutôt que de dresser des murs plus hauts autour de l'établissement.

Quelques questions clés à se poser après un incident de violence contre les soins de santé :

- Qu'est-ce qui a déclenché la violence ?
- L'incident aurait-il pu être prévu ou évité ?
- Comment le plan d'urgence a-t-il été mis en œuvre ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Que manque-t-il ?
- La politique et les mesures de sécurité ont-elles été revues ?
- Une réévaluation complète des risques est-elle nécessaire ?
- Est-il nécessaire de modifier le plan d'urgence ?
- Y a-t-il d'autres mesures de prévention ou de réduction des risques à inclure dans le plan d'urgence ?
- Que pensent et ressentent les membres du personnel ou les patients concernés ?
- Leurs priorités et leurs besoins ont-ils été pris en compte ?

Examen de l'impact de la violence sur le programme de santé :

L'objectif d'un programme de santé étant de fournir des soins de santé, l'impact des incidents violents doit être évalué en fonction de la manière dont ils ont affecté la fourniture des soins.

Questions clés à poser à la suite d'un attentat :

- Le service de santé fonctionne-t-il comme prévu ?
- Les personnes continuent-elles à venir au service pour se faire soigner ?
- Les travailleurs du secteur de la santé se rendent-ils au travail normalement ?
- Les personnes ont-elles peur qu'un événement similaire se reproduise ?

L'approche de la gestion des risques de sécurité exige de recourir au processus d'apprentissage post-incident pour réévaluer et ajuster les autres étapes du cycle de gestion des risques.

Les efforts visant à tirer des enseignements de la réponse à un incident et des mesures prises à la suite de celui-ci ne s'arrêtent pas immédiatement après l'évaluation de l'incident ! Les conclusions de ce processus d'apprentissage doivent servir à redémarrer le cycle de gestion des risques, ajuster les mesures préventives, renforcer certaines activités et dialoguer avec la communauté et d'autres acteurs. **N'oubliez pas que le cycle de gestion des risques de sécurité exige une réévaluation constante de ce qui fonctionne et de ce qui doit être renforcé ou modifié.**

Trouver un équilibre entre le maintien de l'accès aux soins de santé et la protection du personnel de santé et des patients contre les risques

Après un incident de violence contre les soins de santé, la réouverture rapide d'un service encore fortement menacé peut exposer les travailleurs de la santé et les patients à des risques supplémentaires. Les responsables des programmes de santé doivent trouver un équilibre entre maintenir l'accès aux soins de santé (c'est-à-dire offrir aux personnes qui en ont besoin un service et des soins de qualité) et ne pas exposer le personnel et les patients à un danger excessif. D'autres attaques contre l'établissement de santé ou les patients qui se déplacent pour s'y rendre peuvent se produire. La fermeture (partielle ou totale) d'un service pendant un certain temps peut sauver des vies en évitant une exposition inutile à de nouvelles violences. Dans le même temps, elle peut coûter des vies si aucun autre service de santé n'est disponible. Plus le service reste fermé longtemps, par exemple s'il n'a pas été correctement préparé à gérer les suites d'un incident, plus les personnes ayant besoin de soins de santé seront privées de leur droit à bénéficier de ces soins.

Pour les services qui fonctionnent avec un degré élevé de volatilité susceptibles d'entraîner des incidents violents, tels que les services d'ambulance, il peut être nécessaire de réévaluer constamment les risques au fur et à mesure qu'ils se présentent, dans le cadre d'un processus de prise de décision mené quasiment en temps réel. Pour les établissements de santé fixes tels que les hôpitaux ou les cliniques, l'élément clé peut être de déterminer si les dommages causés à l'établissement lui-même ou aux routes empruntées pour y accéder représentent un danger pour les personnes circulant dans la zone. Quoiqu'il en soit, les critères utilisés pour définir ce qui est considéré comme sûr doivent être adaptés au contexte et aux circonstances locales, et les autorités sanitaires devraient déléguer aux responsables des services de santé sur place le pouvoir de rassembler rapidement les informations nécessaires et d'évaluer la meilleure ligne de conduite à adopter dans ces circonstances particulières.

Application permanente du cycle complet de gestion des risques de sécurité

Pour protéger contre la violence à l'encontre des soins de santé, toutes les parties prenantes doivent mettre en œuvre et réévaluer en permanence le cycle complet de gestion des risques de sécurité décrit dans le présent manuel. Les actions isolées n'empêchent pas la violence d'avoir un impact sur les soins de santé. Les bonnes pratiques nécessitent un cycle continu d'apprentissage, d'ajustements et de développement de meilleures pratiques afin d'accroître la sensibilisation et la préparation, de répondre aux incidents et d'en tirer des enseignements.

Autres ressources

Orientations supplémentaires sur le soutien aux personnes après un incident violent

Soutenir le personnel - [Créer des lieux de travail plus sûrs](#) - American Hospital Association, page 7

[Premiers secours psychologiques : Guide pour les travailleurs de terrain](#) - OMS

[Formation en ligne des formateurs aux premiers secours psychologiques](#) - IFRC

Conseils supplémentaires pour documenter un incident violent

Documenter un incident - [Gestion de l'information sur les incidents de sécurité](#) - Insecurity Insight

Collecte de données, formulaire de déclaration d'incident, [Boîte à outils : Des preuves qui protègent les soins de santé](#) - IRC, Insecurity Insight, PHR, SHCC et JHU

Exemples de bonnes pratiques en matière de soins après la mort et de documentation

[Prévention et protection contre les attaques visant les soins de santé : Bonnes pratiques](#) - OMS (chapitres 2 et 6)

Utiliser les données pour améliorer la prévention de la violence dans les hôpitaux - [American Hospital Association](#)

À retenir :

- ➔ Après un incident violent, la première et la plus importante action consiste à soigner les survivants dans la mesure du possible. D'autres mesures peuvent être prises pour fournir des soins de santé immédiats et à long terme en réponse aux besoins physiques et mentaux des personnes qui ont été affectées par un incident.
- ➔ À la suite d'un incident violent, il convient d'évaluer l'impact sur la prestation des soins de santé ; y compris l'impact de l'incident lui-même et les mesures prises après l'incident.
- ➔ L'incident doit être signalé afin que les facteurs influençant la gravité de l'incident ne passent pas inaperçus et que des leçons soient tirées. Un signalement correct des incidents permet une approche systématique de la question, y compris la compréhension de l'incident lui-même et des tendances qu'il peut révéler, et l'utilisation des informations contenues dans le rapport pour évaluer la responsabilité et plaider en faveur de mesures préventives plus strictes.
- ➔ Toute mesure corrective ou de rétablissement visant à répondre aux conséquences de l'incident doit être prise parallèlement à un examen des risques et des réalités actuelles affectant le service de santé. L'examen des protocoles et des mesures ne doit pas avoir pour but de blâmer les personnes, mais de tirer des leçons de ce qui s'est passé.
- ➔ Des enseignements doivent être tirés et mis en œuvre, et les politiques et procédures de gestion des risques de sécurité pertinentes doivent être continuellement mises à jour en conséquence.



**Insecurity
Insight**

Data on People in Danger

Le manuel SR4H offre des directives détaillées sur la mise en œuvre d'une série d'actions visant à promouvoir des environnements respectueux et exempts de violence, à **préparer les individus et les organisations à réagir de manière appropriée aux incidents violents**, ainsi qu'à gérer les conséquences de tels événements. Ce manuel a été conçu pour aider les services de santé dans les pays à revenus moyens et faibles touchés par des situations d'insécurité ou de guerre. Ce manuel rassemble certaines des meilleures pratiques en matière de gestion des risques liés à la sécurité et propose un cadre adapté aux prestataires de soins de santé travaillant avec des ressources limitées. Il vise à promouvoir une approche qui prend en compte la sûreté et la sécurité des professionnels de santé tout en assurant l'accès des patients aux soins.

Insecurity Insight est une organisation humanitaire (h2h) qui fournit des produits et des services de données aux organisations humanitaires et d'aide, aux groupes de défense et aux chercheurs. En proposant des idées, des outils, des données et des méthodologies innovantes, Insecurity Insight permet à d'autres organisations d'aider et de protéger les personnes touchées par des catastrophes et des conflits. Insecurity Insight s'engage à respecter les principes humanitaires.

Insecurity Insight. Rue Fendt 1. 1201 Genève. Suisse

www.insecurityinsight.org

info@insecurityinsight.org



**UK International
Development**

Partnership | Progress | Prosperity



Financé par
l'Union européenne



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE