



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé
et de la Sécurité sociale

Réponse de Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale à la question parlementaire n° 1591 du 28 novembre 2024 de l'honorable Député Monsieur Laurent Mosar.

• Madame le ministre est-elle informée des faits décrits ? Quelle est son appréciation ?

Madame la ministre de la Santé et de la Sécurité sociale est informée des faits décrits. Ce phénomène s'observe aussi chez nos voisins européens.

Au vu de la loi du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière (art. 25) ainsi que du règlement grand-ducal du 11 septembre 2018 déterminant la coordination de la politique de promotion de la qualité des prestations et des structures mises en place dans les établissements hospitaliers, une évaluation des rapports adressés au Comité de Gestion Interhospitalière (CGI) est réalisée.

Les rapports annuels adressés au CGI, ci-après nommés rapports CIRS, portent sur les données et informations recueillies et traitées par le(s) système(s) de signalement, ainsi que sur les actions entreprises en matière de lutte contre les événements indésirables.

À partir de 2024 (données de 2023), une nouvelle structure du rapport a été mise en place, proposant des catégories spécifiques d'événements indésirables pour l'axe personnel. Parmi celles-ci figurent notamment les signalements d'agressions verbales et/ou physiques à l'encontre des membres du personnel de l'établissement hospitalier.

Ces rapports peuvent donner une indication du nombre de signalements d'agressions de patients envers le personnel des établissements hospitaliers, pour autant que les données soient collectées avec les informations nécessaires au sein des établissements.

• Est-ce qu'il existe des informations sur le nombre d'incidents reportés dans des établissements hospitaliers ? Et sur l'évolution de ce nombre ces dernières années ?

Pour les quatre centres hospitaliers disposant d'un service d'urgences, les données sur les agressions verbales et/ou physiques sont recueillies et analysées via les systèmes internes de signalement des événements indésirables.

Les données disponibles montrent une tendance à la hausse dans les différents établissements hospitaliers qui ont commencé à effectuer un reporting détaillé et à signaler ces incidents depuis 2019.

Ainsi, le nombre total d'agressions signalées (avec ou sans déclaration à la AAA) a, par exemple, plus que doublé entre 2019 et 2023 dans certains centres hospitaliers, avec une hausse d'environ 30% à noter sur la seule période de 2022 à 2023. En 2023 le nombre d'agressions enregistrées auprès du CHL et des HRS s'élève à environ 185 cas, sans indications de gravité ni d'envergure.



• Quels efforts sont entrepris pour assurer la sécurité du personnel hospitalier et des autres patients ?
Est-ce que le personnel de sécurité est recruté en nombre suffisant ?

Les efforts pour améliorer la sécurité incluent plusieurs mesures :

- Des affiches aux urgences sensibilisent les patients et leurs familles sur le sujet des agressions envers le personnel soignant.
- En matière de prévention, le personnel soignant bénéficie de diverses formations spécifiques pour faire face aux situations d'agressivité verbale et physique. Celles-ci couvrent des domaines tels que la gestion du stress, la désescalade des tensions, et la prévention des agressions.
- Les soignants victimes d'agressions sont reçus par les membres de la direction, afin de témoigner de leur soutien, proposer un soutien psychologique si nécessaire, et informer sur la possibilité de déposer plainte auprès de la police.

Les établissements disposent d'agents de sécurité pouvant être appelés en cas de besoin.

Aucune dotation spécifique en personnel n'est prévue pour la sécurité puisque les établissements hospitaliers concluent des contrats avec des sociétés prestant lesdits services. Cependant, au cours des dernières années, les dotations financières pour la sécurité dans les centres hospitaliers ont régulièrement augmenté et s'élèvent pour 2025 à :

Etablissements hospitaliers	Montants accordés pour la sécurité
CHL	1.548.000,00 €
CHEM	1.001.000,00 €
CHdN	1.308.000,00 €
HRS	1.903.000,00 €
CHNP	937.000,00 €
Rehazenter	386.000,00 €
HIS	220.000,00 €
Omega 90	46.000,00 €



- De quelle manière sont traités les patients qui se montrent agressifs envers le personnel hospitalier et les autres patients ? Existe-t-il des zones spéciales réservées aux patients qui font preuve d'un comportement agressif ?

Toutes les mesures de prise en charge d'un patient agressif se font dans le respect de la dignité du patient et conformément à la législation en vigueur, en tenant compte de la gravité du comportement et des besoins spécifiques de chaque situation. Il n'existe pas de « zone spéciale » mais évidemment les soignants ainsi que les agents de sécurité font preuve de sensibilité en essayant de mettre le patient à l'écart et réduire les interactions au strict minimum afin de calmer la situation.

Luxembourg, le 21 janvier 2025

La Ministre de la Santé
et de la Sécurité sociale

(s.) Martine Deprez