



Observatoire pour la sécurité des médecins

*Recensement national des
incidents*

- 2010 -



ORDRE NATIONAL DES MÉDECINS
Conseil National de l'Ordre





Fiche technique

Traitement et analyse de l'enquête effectuée pour :

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins

Echantillon :

920 fiches de déclaration d'incidents

Date du terrain :

Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010

Méthode :

Consultation. Questionnaire auto-administré.

Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marche, études sociales et d'opinion ».



Les indicateurs de l'Observatoire

1. Nombre de déclarations d'incident	p.04
2. Profil des médecins victimes	p.09
3. La victime et l'auteur de l'incident	p.14
4. Type d'incident	p.20
5. Lieu de l'incident	p.27
6. Motif de l'incident	p.30
7. Cadre de l'incident	p.33
8. Gravité de l'incident	p.39
9. Suites données à l'incident	p.42

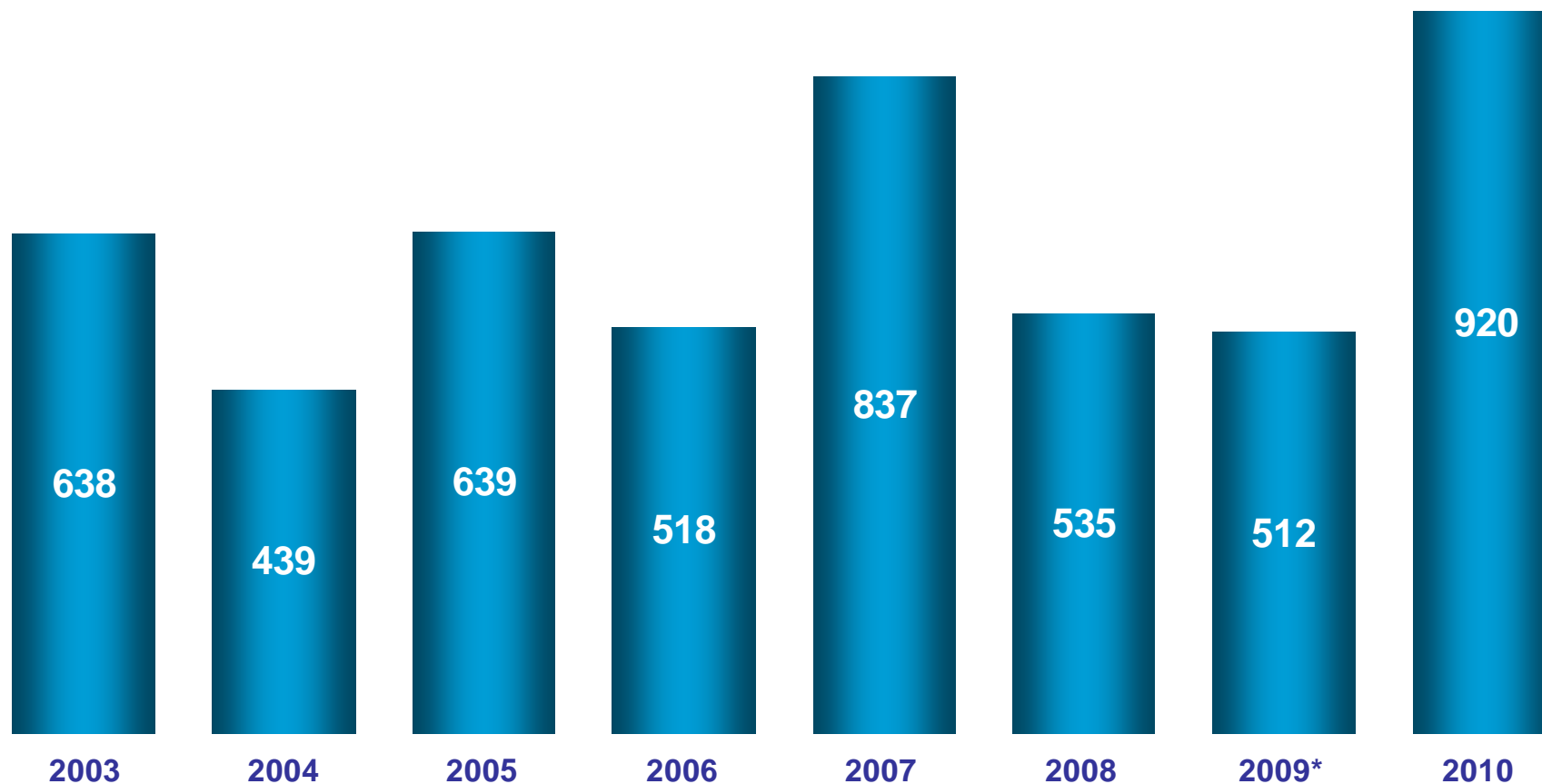


1- Nombre de déclarations d'incident



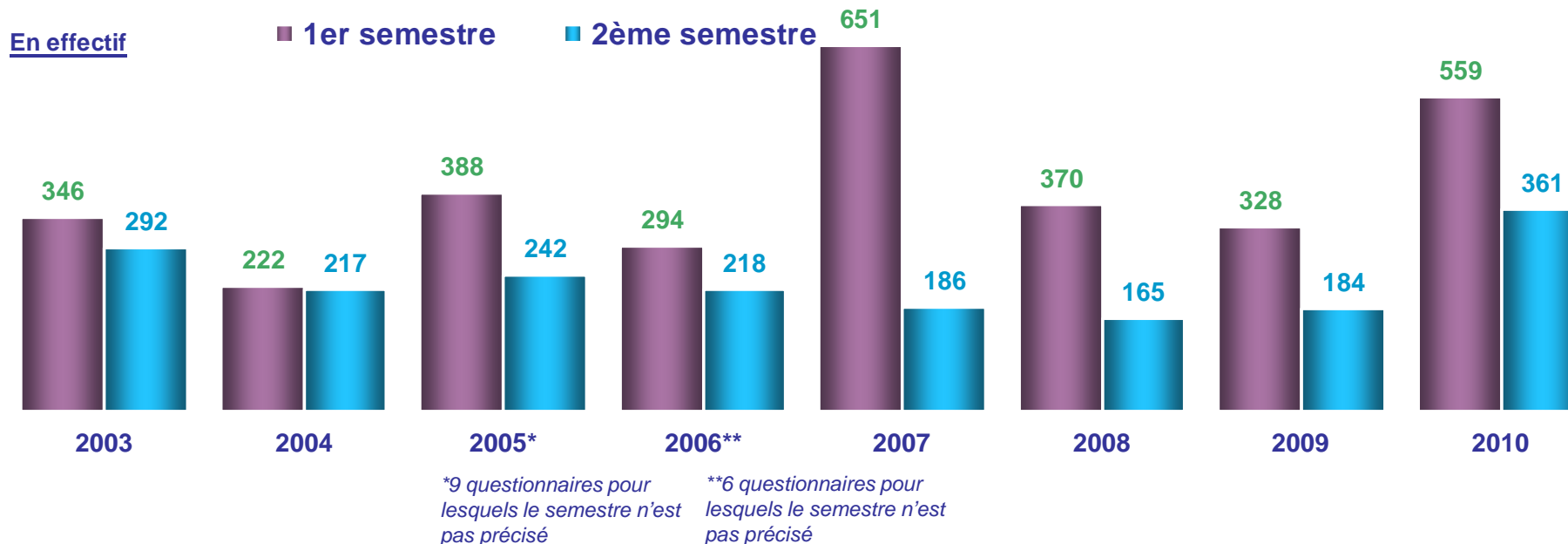
Nombre de déclarations par an

En effectif



77 déclarations supplémentaires ont été reçues hors délais pour l'année 2009 ce qui porte le nombre d'incidents déclarés pour 2009 à **589.*

Nombre de déclarations par semestre



Taux de victimation constaté par année (en %)

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
0,32	0,23	0,31	0,25	0,40	0,26	0,25	0,46

2010

- Population de référence : 200 045 médecins en activité régulière
- Source : CNOM

Nombre annuel de déclarations par département

Départements	2008	2009	2010
Seine Saint-Denis	39	54	79
Nord	27	22	70
Val d'Oise	33	31	49
Isère	16	26	39
Val de Marne	14	22	35
Rhône	13	15	34
Seine Maritime	20	26	33
Hérault	10	8	31
Paris	22	13	31
Loire	13	11	26
Loire-Atlantique	12	12	20
Hauts de Seine	17	6	20
Essonne	9	6	18
Meurthe-et-Moselle	7	12	18
Finistère	2	7	17
Loiret	2	10	17
Côte-d'Or	15	8	16
Moselle	11	12	15
Gard	8	8	14
Yvelines	11	10	14
Haute-Savoie	5	12	13

Départements	2008	2009	2010
Bas-Rhin	8	8	13
Savoie	3	-	13
DOM-TOM	-	5	12
Calvados	-	11	12
Bouches du Rhône	6	12	12
Charente Maritime	6	1	11
Gironde	14	11	10
Somme	2	2	10
Maine-et-Loire	9	1	10
Alpes-Maritimes	6	4	10
Haute-Garonne	11	6	10
Puy-de-Dôme	6	6	9
Seine-et -Marne	19	1	9
Aude	2	3	9
Ain	6	4	9
Pyrénées-Orientales	3	8	8
Oise	2	-	8
Var	7	8	7
Doubs	-	2	7
Morbihan	2	3	7
Dordogne	-	-	6

Nombre annuel de déclarations par département (suite)

Départements	2008	2009	2010
Haute-Vienne	1	4	6
Mayenne	1	-	5
Marne	2	2	4
Allier	1	4	4
Hautes-Alpes	1	-	4
Eure	2	1	4
Côtes-d'Armor	1	1	4
Pas-de-Calais	-	-	4
Lot-et-Garonne	-	-	4
Manche	2	2	4
Marne	2	2	4
Pyrénées-Atlantiques	-	-	4
Jura	1	4	4
Saône-et-Loire	1	7	3
Deux-Sèvres	3	2	3
Tarn	3	2	3
Aisne	-	5	3
Ariège	-	5	3
Cher	-	3	3
Ille-et-Vilaine	4	2	3
Vendée	4	3	3

Départements0	2008	2009	2010
Vienne	4	2	3
Ardèche	2	2	3
Charente	2	2	3
Hautes-Pyrénées	1	-	2
Ardennes	-	-	2
Aube	2	2	2
Haute-Saône	1	1	2
Gers	1	2	2
Indre-et-Loire	-	1	2
Eure-et-Loir	2	1	2
Haute-Loire	1	-	2
Tarn-et-Garonne	-	-	1
Haut-Rhin	-	4	1
Vosges	1	4	1
Yonne	-	-	1
Orne	-	-	1
Nièvre	2	3	1
Alpes-de- Haute-Provence	-	-	1
Corrèze	1	1	1
Creuse	-	6	1

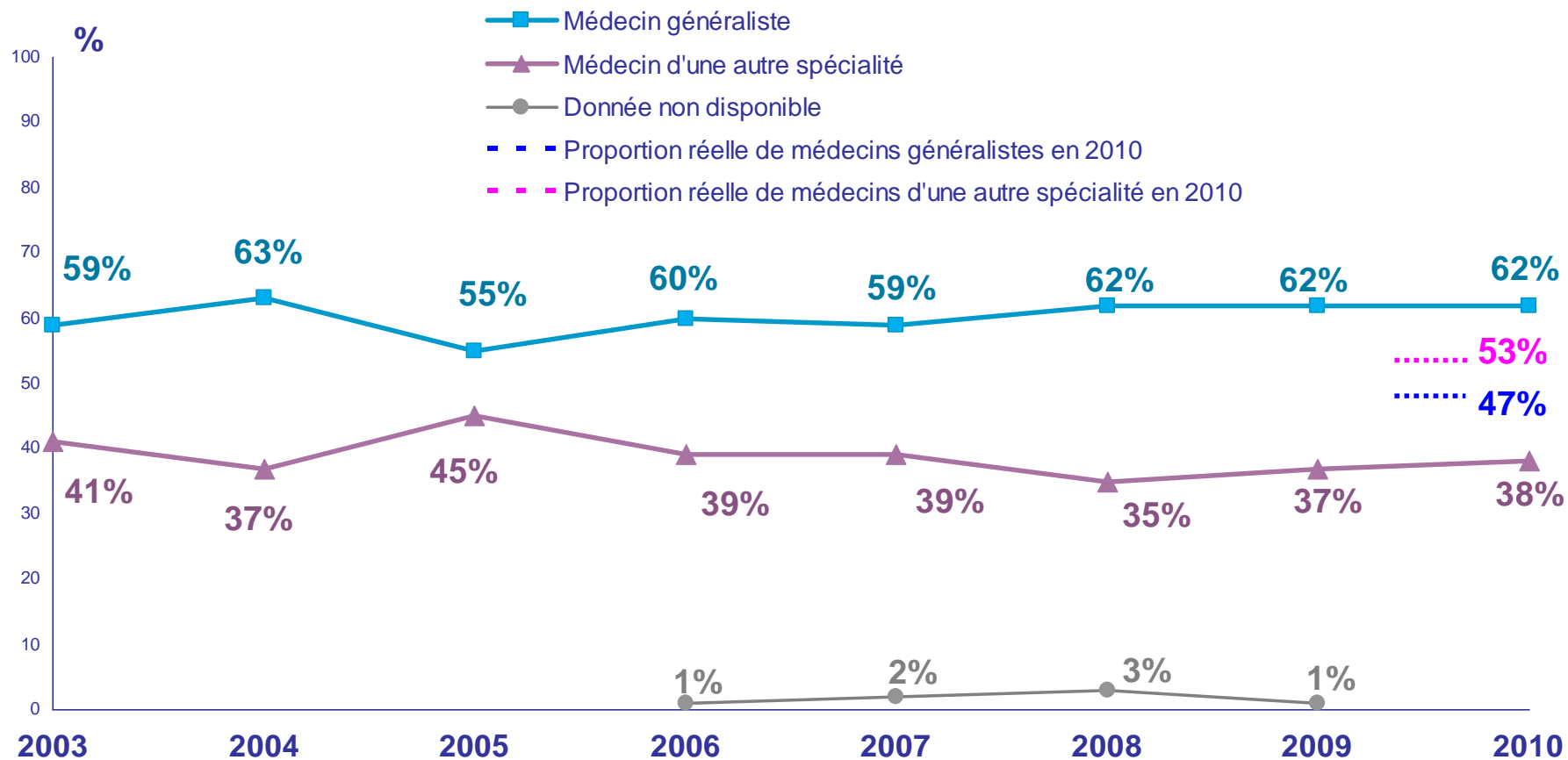


2- Profil des médecins victimes



Profil des médecins victimes - spécialité -

Question : Etes-vous...?



Spécialités (hors généraliste) les plus touchées

2009

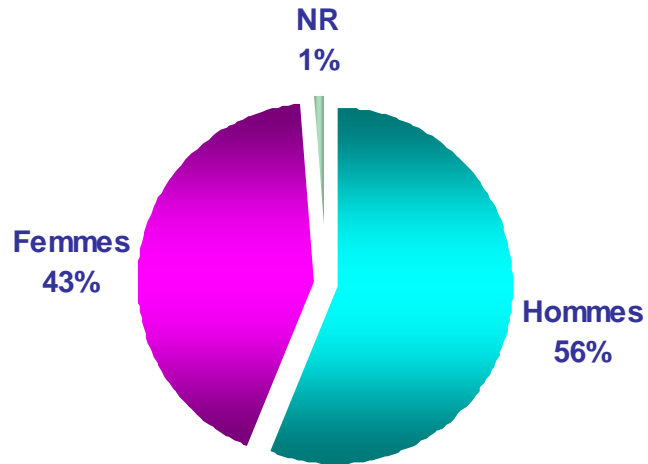
	Effectifs	%
Ophtalmologie	35	7%
Médecine du travail	16	3%
Psychiatrie	15	3%
Dermatologie	14	3%
Gynécologie/ Obstétrique	13	3%
Radiologie	11	2%

2010

	Effectifs	%
Ophtalmologie	63	7%
Médecine du travail	35	4%
Psychiatrie	26	3%
Dermatologie	25	3%
Gynécologie/ Obstétrique	19	2%
Pédiatrie	16	2%
Urgentiste	15	2%
Rhumatologie	13	1%
Médecin Conseil	11	1%

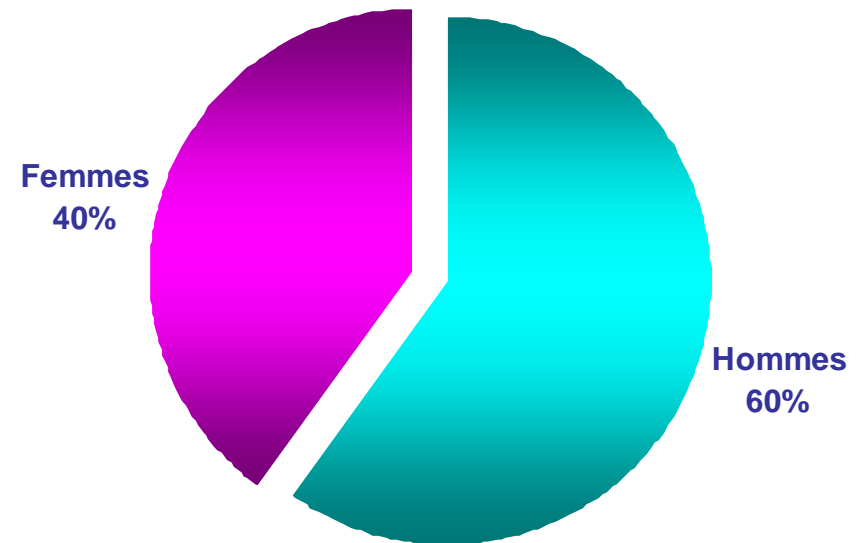
Question : **Etes-vous... ?**

Médecins victimes* 2010

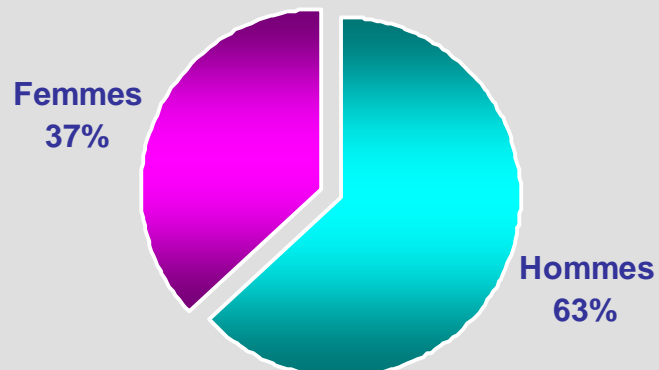


*Sur totalité de l'échantillon (920)

Structure de la population de référence



Médecins victimes** 2009



**Sur base répondants (440)

Profil des médecins victimes – Tableau récapitulatif

		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010		
	Population de référence Effectifs	Population de référence %	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Spécialité																
Médecins généralistes	94 281	47%	277	63%	349	55%	312	60%	491	59%	333	62%	319	62%	567	62%
Médecins autre spécialité	105 764	53%	162	37%	290	45%	202	39%	329	39%	186	35%	189	37%	350	38%
Non réponse	-	-	-	-	-	-	4	1%	17	2%	13	3%	4	1%	-	-
Sexe																
Homme	119 968	60%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	276	63%	510	56%
Femme	80 077	40%	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	164	37%	397	43%
Non réponse	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1%
Disposent d'un secrétariat																
oui :			282	64%	402	63%	328	63%	528	63%	337	63%	331	65%	594	65%



3 – La victime et l’auteur de l’incident



La victime de l'incident (en %)

Question : Qui est la victime de l'incident?



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

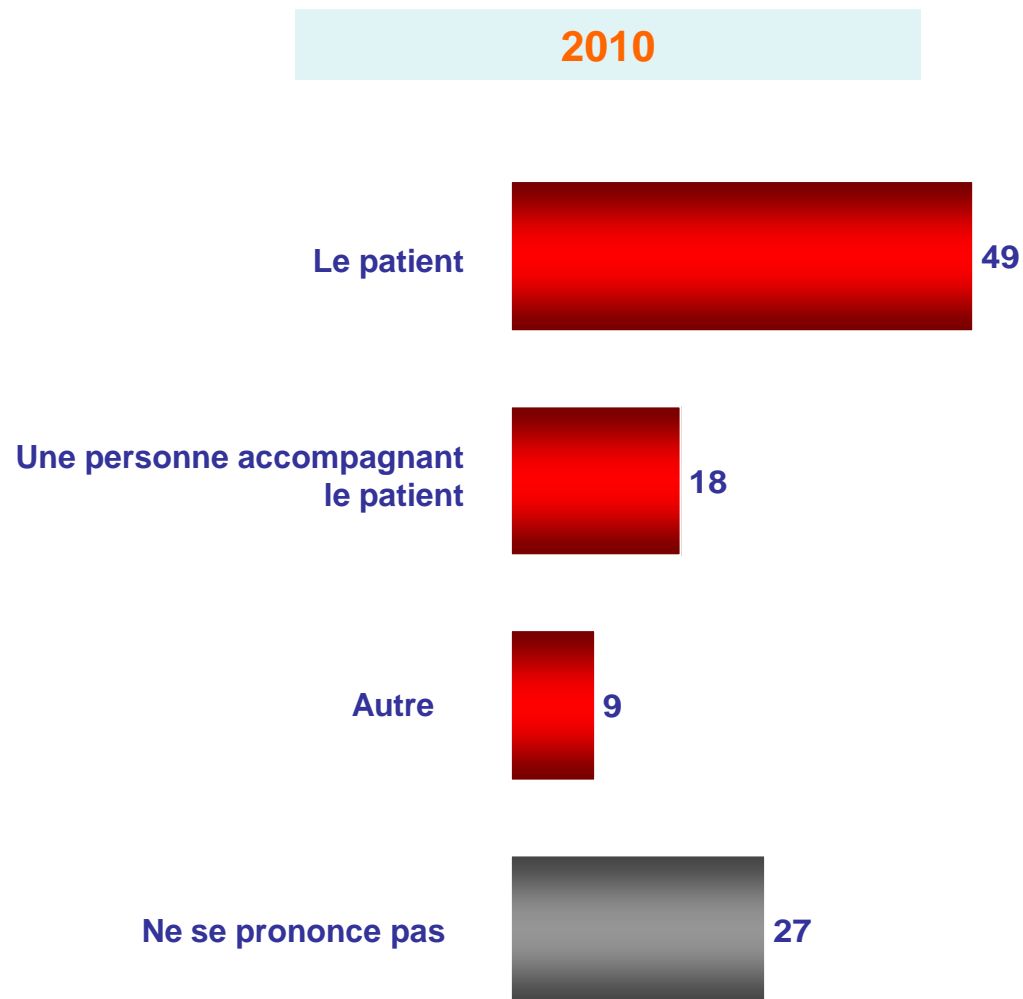
La victime de l'incident (effectifs et pourcentages)

2010

	Effectifs	%
Vous-même	806	88%
Un collaborateur	145	16%
S/T Autre que vous-même et ou votre collaborateur	39	4%
<i>Dont Un patient</i>	<i>19</i>	<i>2%</i>
<i>Dont Le cabinet médical</i>	<i>10</i>	<i>1%</i>
<i>Dont Un membre de la famille du médecin</i>	<i>4</i>	<i>< 1%</i>
<i>Dont Un ami du praticien</i>	<i>2</i>	<i>< 1 %</i>
<i>Dont une personne accompagnant le patient</i>	<i>1</i>	<i>< 1 %</i>
<i>Dont Autre</i>	<i>4</i>	<i>< 1%</i>
Ne se prononce pas	34	4 %

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

Question : Qui est l'agresseur ?



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

L'agresseur (effectifs et pourcentages)

2010

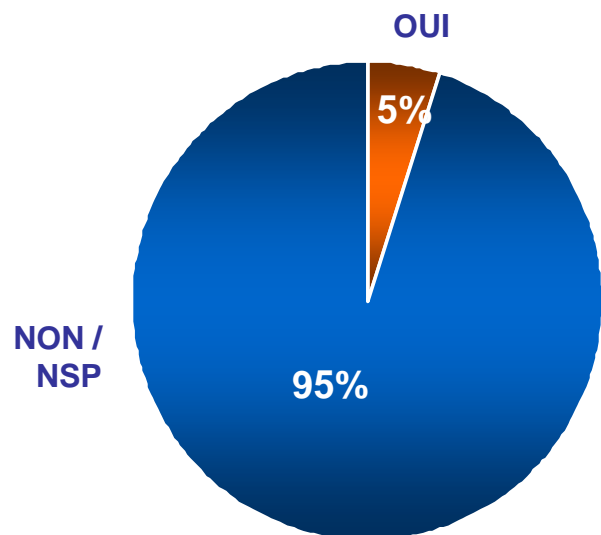
	Effectifs	%
Patient	452	49%
Personne accompagnant le patient	168	18%
S/T Autre que le patient ou l'accompagnateur	84	9%
<i>Dont un passant, un riverain</i>	12	1%
<i>Dont des jeunes</i>	11	1%
<i>Dont un membre de la famille du patient</i>	10	1%
<i>Dont une bande</i>	5	1%
<i>Dont un salarié</i>	4	< 1%
<i>Dont un employeur</i>	4	< 1%
<i>Dont un collègue / Un collaborateur</i>	2	< 1%
<i>Dont un pompier</i>	1	< 1%
<i>Dont l'avocat d'un patient</i>	1	< 1%
<i>Dont un agent de la fonction publique</i>	1	< 1%
<i>Dont un prestataire de service</i>	1	< 1%
<i>Dont Autres</i>	32	3%
Ne se prononce pas	246	27%

Total supérieur à 100%, plusieurs réponses possibles

Utilisation d'arme (effectifs et pourcentages)

Question : (*L'agresseur*) a-t-il utilisé une arme ?

2010



Utilisation d'arme		
	Effectifs	%
Oui	47	5%
Non/ Ne se prononce pas	873	95%

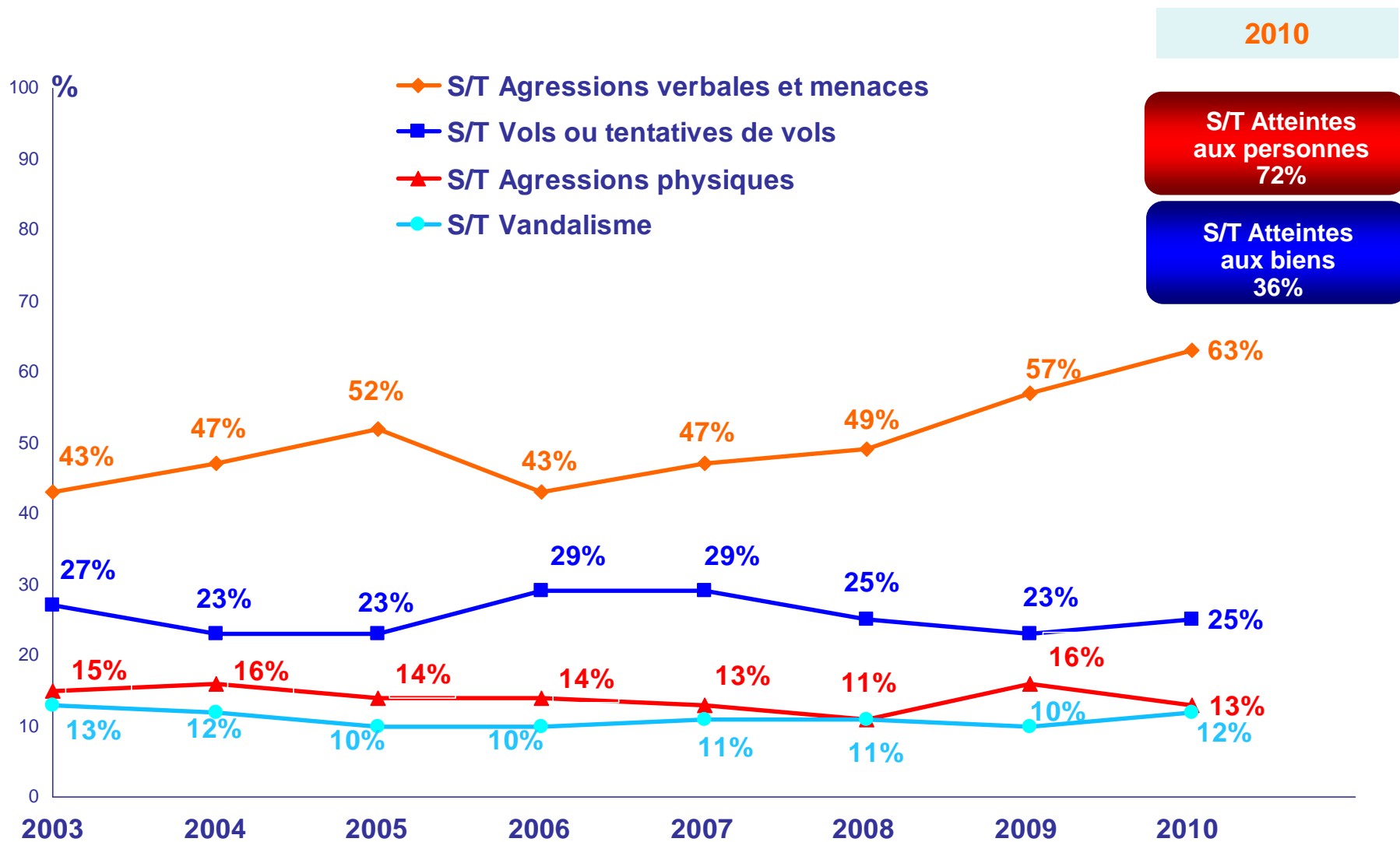
	Type d'arme utilisé	
	Effectifs	%
Une pierre/des cailloux/un parpaing	11	1%
Un revolver/une arme automatique	10	1%
Un couteau/cutter	8	1%
Une barre de fer	3	< 1%
Une canne	3	< 1%
Un fusil	2	< 1%
Une bombe lacrymogène	2	< 1%
Une hache	2	< 1%
Une chaise	1	< 1%



4 – Type d'incident



Type d'incident subi (en %)



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Type d'incident subi (effectifs et pourcentages)

	2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
S/T Agressions verbales et menaces	277	43%	207	47%	332	52%	224	43%	395	47%	262	49%	294	57%	576	63%
S/T Vols ou tentatives de vols	174	27%	102	23%	145	23%	151	29%	238	29%	131	25%	120	23%	231	25%
S/T Agressions physiques	97	15%	72	16%	89	14%	73	14%	108	13%	61	11%	81	16%	121	13%
S/T Vandalisme	81	13%	53	12%	63	10%	53	10%	90	11%	59	11%	50	10%	112	12%

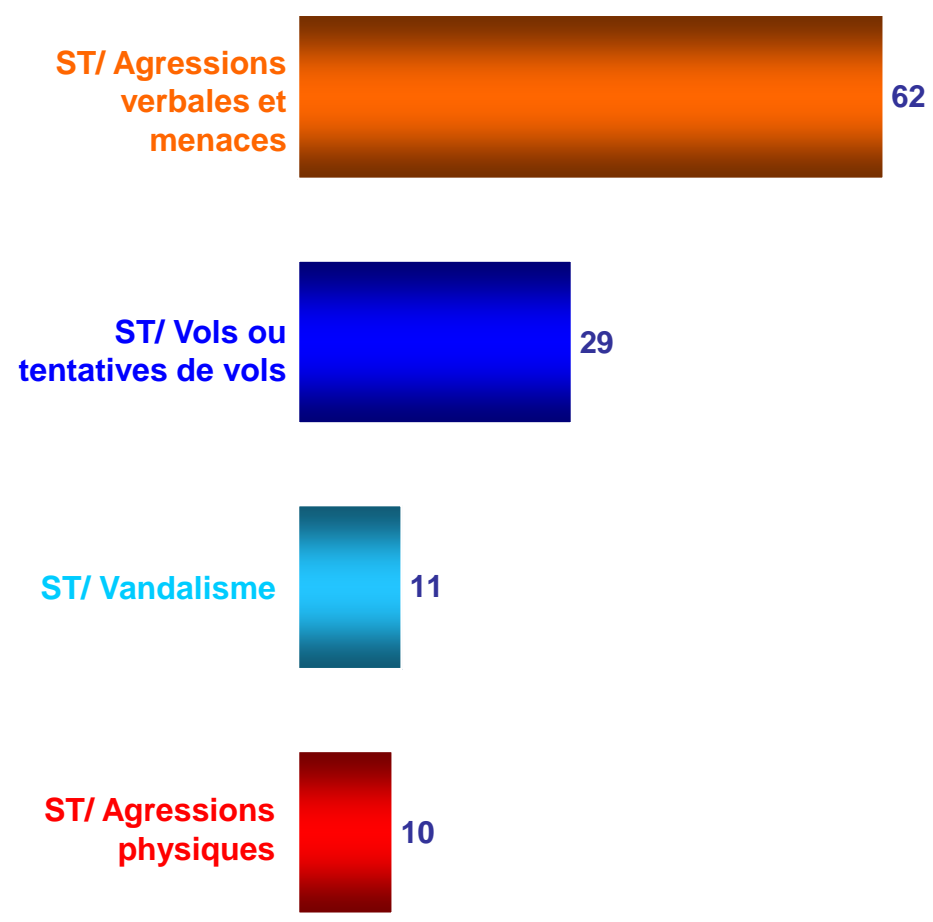
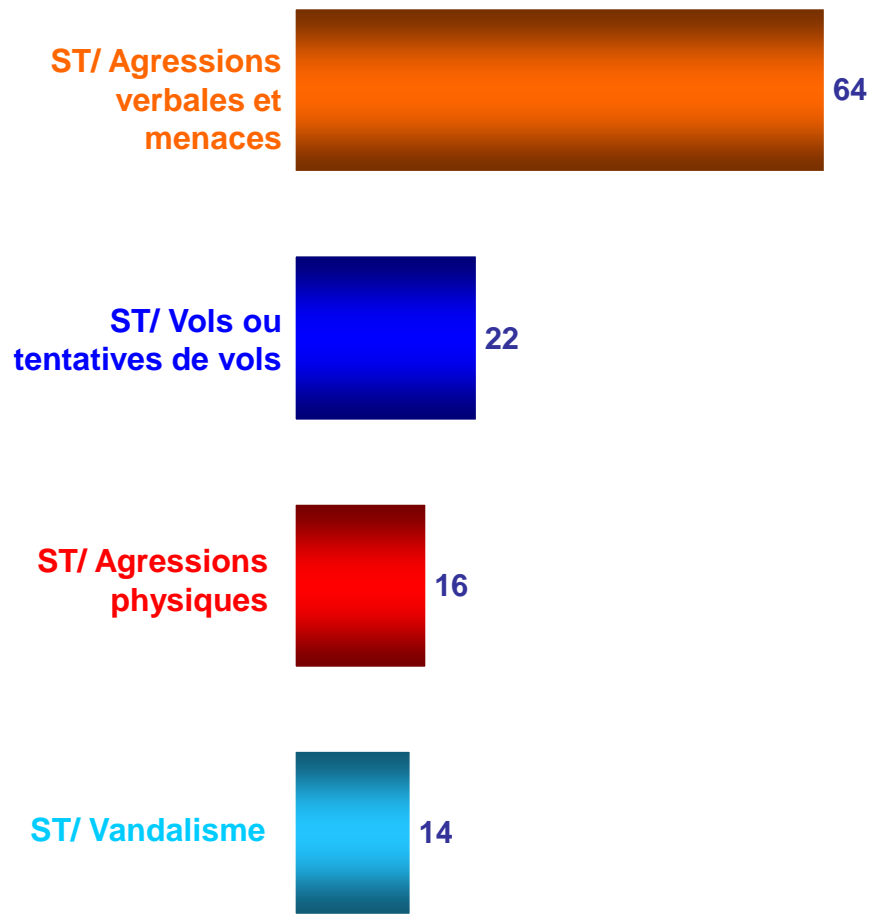
Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Type d'incident subi (en %) - sexe

2010

Hommes (en%)

Femmes (en %)



Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Type d'atteinte aux biens (effectifs et %)

2010

	Effectifs	%
Atteinte aux biens	333	36%
S/T Vol	231	25%
<i>Dont vol</i>	212	23%
<i>Dont vol avec effraction</i>	71	7%
S/T Vandalisme	112	12%
<i>Dont acte de vandalisme (sans précision)</i>	103	11%
<i>Dont dégâts sur le mobilier</i>	9	1%
<i>Dont dégâts sur le véhicule</i>	2	< 1%
<i>Dont détérioration de la plaque professionnelle</i>	2	< 1%
S/T Falsification d'ordonnance	7	1%
S/T Autre	17	2%

Objet du vol (effectifs et pourcentages)

2010

	Effectifs	%
Sac à main/Portefeuille/ Sacoche	55	6%
Ordonnance, ordonnancier	33	4%
Matériel informatique (ordinateur, scanner)	25	3%
Tampons professionnels	25	3%
Sacoche médicale, professionnelle	24	3%
Argent, chéquier, carte de crédit	21	2%
Téléphone, téléphone portable	13	1%
Véhicule	13	1%
Caducée	9	1%
Plaque professionnelle	5	< 1%
Des objets personnels (décoration)	4	< 1%
Gyrophare	2	< 1%
Appareil médical (échographe)	2	< 1%
Un GPS	1	< 1%
Des effets personnels (manteau, vêtement,...)	1	< 1%
Le portail	1	< 1%

Type d'atteinte aux personnes (effectifs et %)

2010

	Effectifs	%
Atteintes aux personnes	664	72%
S/T Agressions verbales / menaces	576	63%
<i>Dont Injures ou menaces</i>	560	61%
<i>Dont harcèlement par téléphone/internet</i>	17	2%
<i>Dont lettres de menaces</i>	5	1%
<i>Dont dénonciation calomnieuse</i>	2	< 1%
<i>Dont chantage</i>	1	< 1%
<i>Dont attentat à la pudeur</i>	1	< 1%
S/T Agressions physiques	121	13%
<i>Dont coups et blessures volontaires</i>	112	12%
<i>Dont arme sur la tempe</i>	4	1%
<i>Dont tentative d'homicide</i>	3	< 1%
<i>Dont agression sexuelle</i>	2	< 1%
<i>Dont séquestration</i>	1	< 1%
Intrusion dans le cabinet	130	14%
Autres	4	< 1%

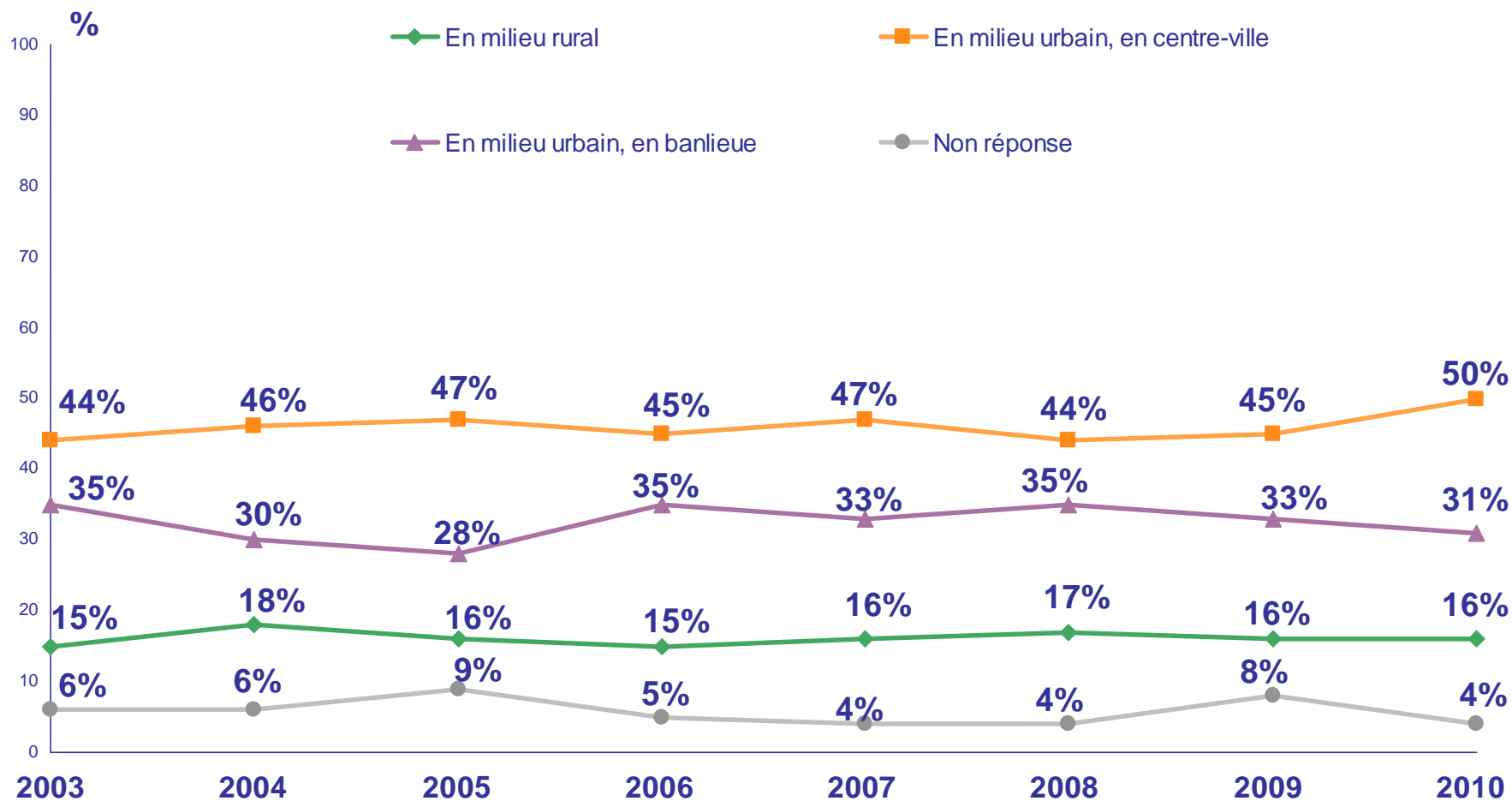


5 – Lieu de l'incident



Lieu de l'incident (en %)

Question : L'incident a eu lieu...?



Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? ». Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses

Lieu de l'incident (effectifs et pourcentages)

	2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
En milieu urbain, en centre-ville	282	44%	201	46%	303	47%	232	45%	390	47%	234	44%	230	45%	461	50%
En milieu urbain, en banlieue	224	35%	131	30%	182	28%	181	35%	279	33%	187	35%	167	33%	288	31%
En milieu rural	99	15%	79	18%	102	16%	80	15%	132	16%	92	17%	83	16%	150	16%
Non réponse	33	6%	28	6%	52	9%	25	5%	36	4%	22	4%	41	8%	36	4%

Jusqu'en 2009, la question posée était « Vous exercez principalement...? ». Total supérieur à 100, certains médecins ayant coché plusieurs réponses



6 – Motif de l'incident



Motif de l'incident (1/3)

Question : Quel est le motif de l'incident ?

	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Un reproche relatif à une prise en charge*	18	4%	48	7%	26	5%	86	10%	32	6%	50	10%	209	23%
Vol / Tentative de vol	13	3%	36	6%	22	4%	58	7%	39	7%	36	7%	204	22%
Un refus de prescription (médicament / arrêt de travail...)	55	13%	86	13%	54	10%	112	13%	58	11%	61	12%	165	18%
Un temps d'attente jugé excessif	44	10%	67	10%	60	12%	63	8%	46	9%	54	11%	80	9%
Pas de motif particulier	124	28%	147	23%	145	28%	226	27%	138	26%	126	25%	75	9%
Etat psychiatrique / pathologie mentale	12	3%	13	2%	14	3%	10	1%	11	2%	14	3%	24	3%
Refus de payer la consultation	10	2%	17	3%	15	3%	25	3%	16	3%	21	4%	21	3%
Falsification de documents	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	2%
Venu sans rendez-vous / voulait une consultation sans rendez-vous	7	2%	16	2%	14	3%	27	3%	13	2%	14	3%	13	1%
Problèmes de papiers / de documents non conformes	3	1%	11	2%	4	1%	4	1%	11	2%	13	3%	13	1%
Retard du patient	2	1%	7	1%	2	-	12	1%	4	1%	6	1%	12	1%
Refus de donner un RDV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	1%
Remarques de la part du médecin	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	10	1%
Refus d'être médecin traitant	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	1%
Décision médicale contestée	17	4%	15	2%	21	4%	18	2%	18	3%	19	4%	8	1%
Non possibilité de prendre la carte Vitale	-	-	2	-	-	-	2	-	1	-	8	2%	7	1%

Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

*Jusqu'en 2009: « reproche relative à un traitement »

Motif de l'incident (2/3)

	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Harcèlement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1%
Refus de se faire soigner	-	-	12	2%	4	1%	1	-	7	1%	2	-	7	1%
L'alcool / Etat d'ébriété	6	1%	6	1%	2	-	7	1%	5	1%	2	-	5	<1%
Refus d'hospitalisation	9	2%	3	1%	3	1%	6	1%	5	1%	4	1%	4	<1%
Avis d'incapacité contesté	3	1%	7	1%	-	-	5	1%	2	-	3	1%	4	<1%
Problèmes familiaux	5	1%	2	-	5	1%	1	-	7	1%	2	-	4	<1%
Angoisse / anxiété du patient	4	1%	2	-	1	-	4	1%	2	-	1	-	4	<1%
Patient qui voulait passer avant un autre	4	1%	6	1%	4	1%	8	1%	2	-	-	-	4	<1%
Délai de RDV trop loin	4	1%	13	2%	7	1%	18	2%	10	2%	9	2%	3	<1%
Agression sexuelle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	<1%
La drogue / Etat de manque	8	2%	4	1%	2	-	9	1%	2	-	4	1%	3	<1%
Incivilités dans la salle d'attente (parle trop fort, fait du bruit...)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	<1%
Refus de se déplacer chez un patient	7	2%	7	1%	5	1%	4	1%	4	1%	4	1%	2	<1%
Décès d'un patient	1	-	-	-	1	-	1	-	3	1%	2	-	2	<1%
Coût du traitement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	<1%
Acte de racisme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1%	1	<1%
Refus de suivre le parcours de soins	-	-	-	-	6	1%	13	2%	1	-	5	1%	1	<1%

*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Motif de l'incident (3/3)

	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Incompatibilité d'humeur entre deux patients / divergence de caractères	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-
Retard du prestataire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Médecin traitant non disponible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Non respect du secret médical par un surveillant pénitenciaire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Refus de boire un verre en fin de visite au domicile du patient	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Grève des médecins	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Refus de donner des infos sur un membre de sa famille	2	1%	4	1%	2	-	2	-	1	-	3	1%	-	-
Accès à mon cabinet bloqué par une voiture	2	1%	-	-	5	1%	-	-	-	-	2	-	-	-
Prise d'otages	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Autre	3	1%	29	5%	9	2%	10	1%	16	3%	14	3%	34	4%
Ne se prononce pas	44	10%	64	10%	73	14%	84	10%	62	14%	32	6%	31	4%

*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

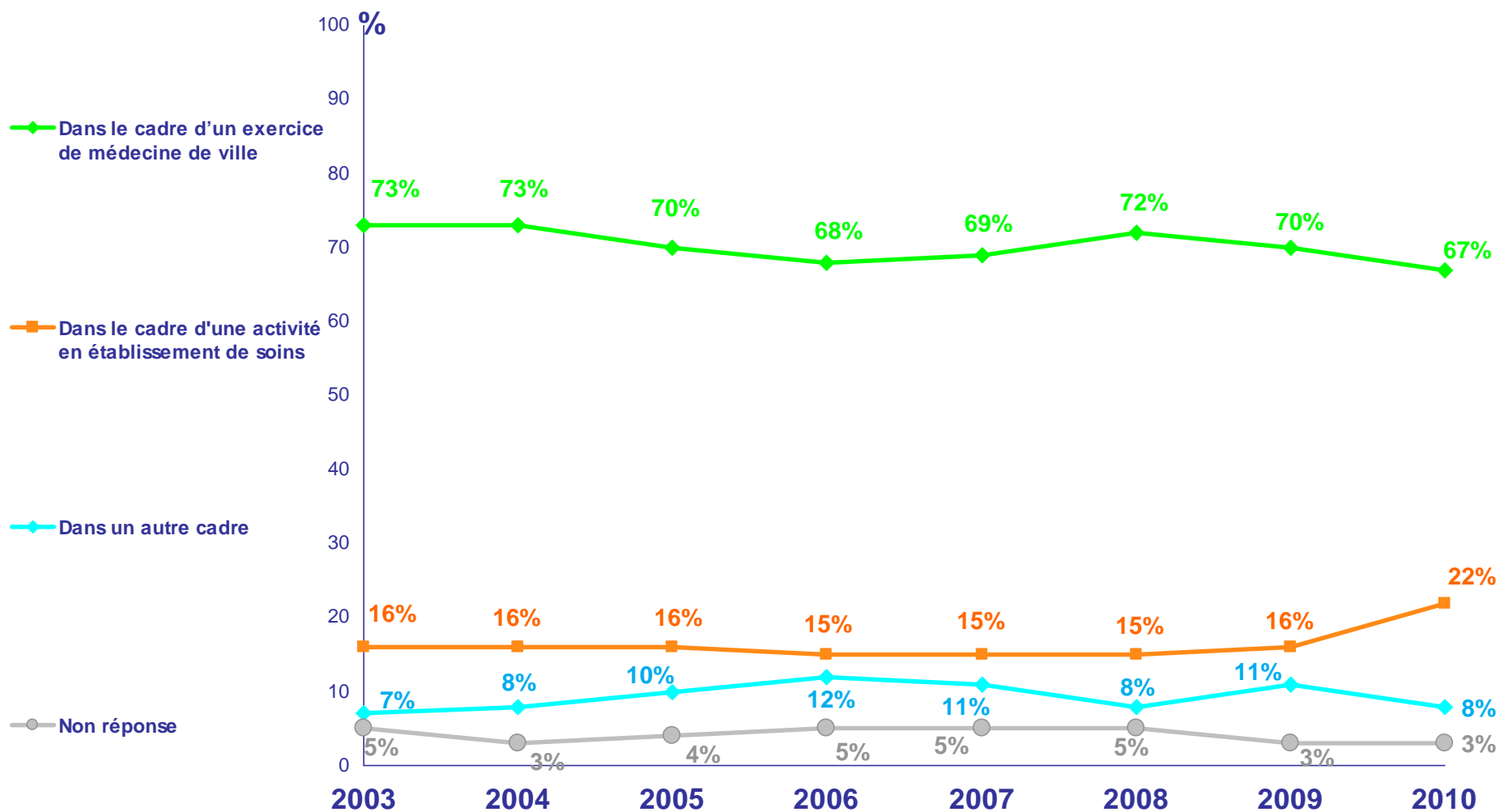


7 – Cadre de l'incident



Cadre de l'incident (en %)

Question : Cet incident a eu lieu...?



Cadre de l'incident (effectifs et pourcentages)

	2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville.	465	73%	320	73%	447	70%	349	68%	572	69%	386	72%	355	70%	620	67%
Dans le cadre d'une activité dans un établissement de soins	105	16%	71	16%	99	16%	80	15%	130	15%	78	15%	81	16%	207	22%
Dans un autre cadre	42	7%	33	8%	65	10%	64	12%	94	11%	43	8%	58	11%	69	8%
Non réponse	25	5%	15	3%	27	4%	25	5%	41	5%	28	5%	18	3%	24	3%

Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

Incidents médecine de ville (effectifs et %)

2010

	Effectifs	%
Dans le cadre d'un exercice de médecine de ville	620	67%
S/T Au cabinet	490	53%
S/T Ailleurs	130	14%
<i>Dont au domicile du patient</i>	34	4%
<i>Dont dans la rue, sur la voie publique</i>	26	3%
<i>Dont par téléphone</i>	23	3%

Dans le cadre d'une activité en établissement de soins	207	22%
S/T Etablissement privé	135	14%
S/T Etablissement public	55	6%
S/T Ailleurs	24	2%



Dont 2% dans un service d'urgence

Autre cadre (service de médecine de prévention ou de contrôle)	69	8%
<i>Dont médecine du travail</i>	29	3%
<i>Dont CPAM / Contrôle des indemnités journalières</i>	14	2%

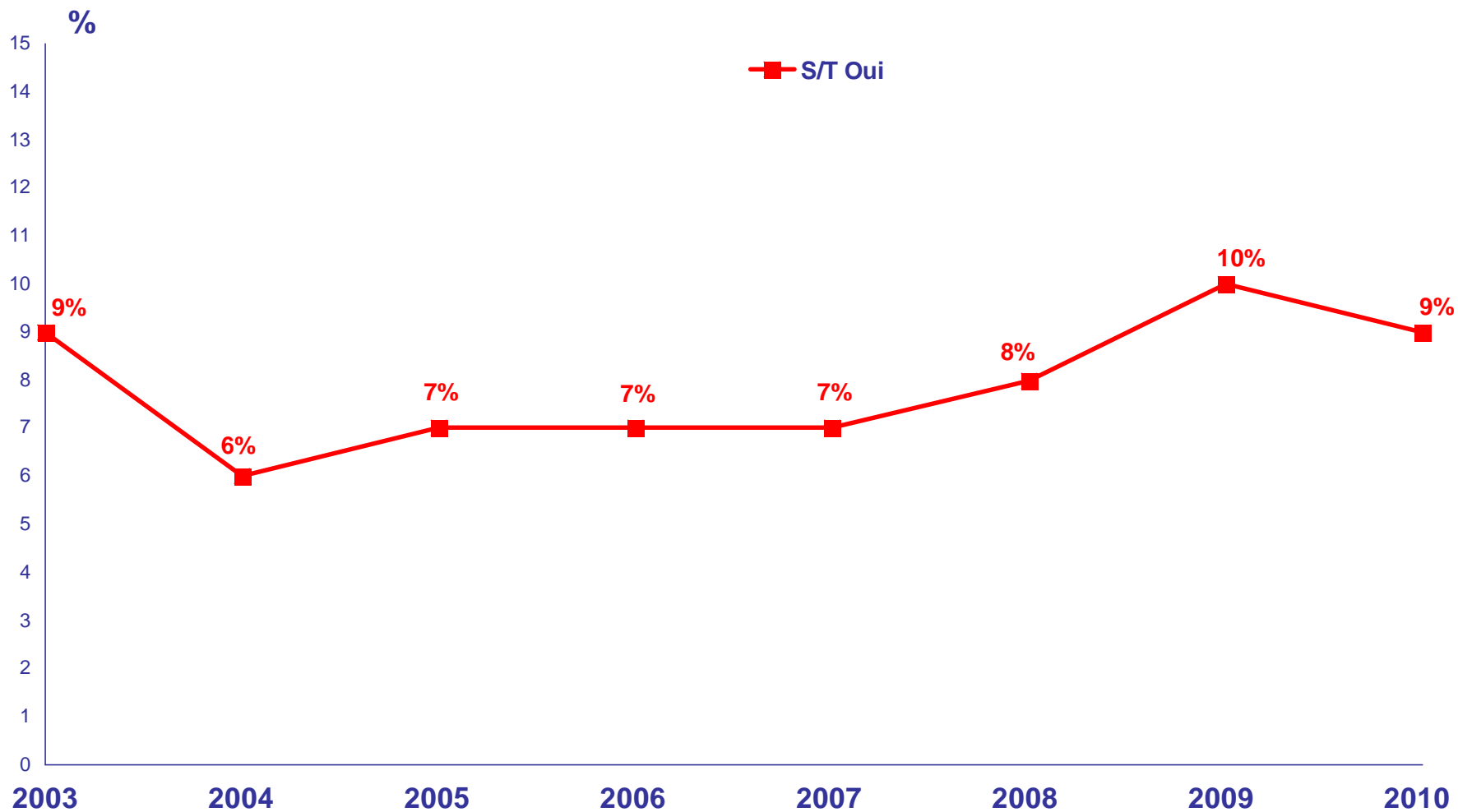


8 – Gravité de l'incident



Gravité de l'incident (en %)

Question : Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail?



Gravité de l'incident (effectifs et pourcentages)

	2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, supérieure à 8 jours	24	4%	9	2%	16	3%	13	3%	10	1%	20	4%	16	3%	11	1%
Oui, comprise entre 3 et 8 jours	13	2%	12	3%	13	2%	12	2%	19	2%	13	2%	24	5%	20	2%
Oui, inférieure à 3 jours	18	3%	7	1%	12	2%	13	2%	33	4%	12	2%	10	2%	41	5%
S/T Oui*	55	9%	28	6%	41	7%	38	7%	62	7%	45	8%	51	10%	84	9%
Non	521	81%	376	86%	551	86%	421	81%	711	85%	446	84%	429	84%	776	84%
Non réponse	62	10%	35	8%	47	7%	59	12%	64	8%	44	8%	32	6%	60	7%
Total		100 %		100 %		100 %		100 %		100 %		100 %		100 %		100 %

*Le sous-total comprend des interruptions du temps de travail sans précision de durée

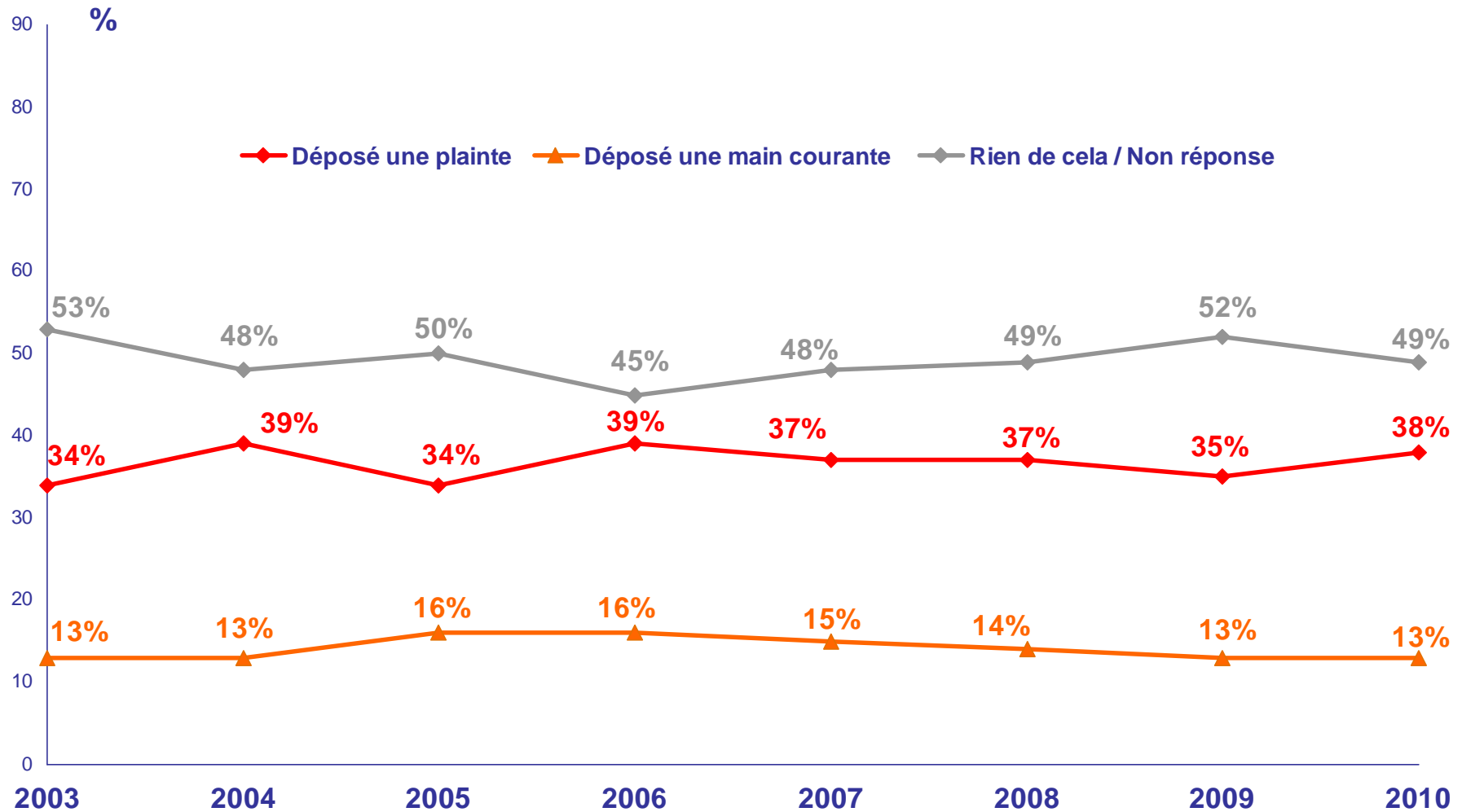


9 – Suites données à l'incident



Suites données à l'incident (en %)

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



Suites données à l'incident (effectifs et %)

	2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Déposé une plainte	215	34%	171	39%	218	34%	206	39%	310	37%	198	37%	181	35%	352	38%
Déposé une main courante	81	13%	55	13%	99	16%	81	16%	127	15%	72	14%	66	13%	119	13%
Rien de cela / NR	341	53%	213	48%	321	50%	231	45%	400	48%	265	49%	265	52%	449	49%
Total		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%