



La vidéo surveillance en Surveillance continue :

Indispensable ou gadget ?



Equipe de l'USC 5A1 – JARCA 2018

Sommaire

- La vidéosurveillance(VS) en France : Aspects législatifs
- La vidéo surveillance à l'hôpital : état des lieux
- Le projet USC 5A1 et la vidéo surveillance
- Enquête :
 - Qu'en pensent les soignants ?
 - Qu'en pensent les patients et les visiteurs ?
- Bilan de 10 mois d'utilisation
- La VS est-elle indispensable ou un gadget ?

LA VIDEO SURVEILLANCE EN FRANCE



- Elle est régit par différents textes :
 - **Le code civil** rappelle dans son article 9 (1) que « chacun a droit au respect de sa vie privée »
 - **Le code de la sécurité intérieure** en 2016 (2) précise les conditions d’installations de vidéo surveillance mais parle essentiellement de la protection des personnes contre le vol et les agressions
 - **Loi informatique et liberté** (3) indique les obligations envers les personnes filmées et les recours possibles:
 - Le responsable du système de surveillance doit se charger d’informer le public qu’il se trouve dans un lieu sous vidéosurveillance :....panneaux, affiches ou pancartes doivent être placés de façon à être bien visibles par tous... »
- Les installations en vue de surveillance médicale ne sont pas mentionnées dans ces textes et il est difficile de savoir si l’ensemble de ces textes s’appliquent.....

La vidéo surveillance au CHU de Bordeaux

- **3 types d'installations :**

- Caméras dans les lieux d'accueil et les salles d'attente en vue de la protection du public
- Caméras intégrées aux scialytiques ou dans des blocs opératoires en vue de retransmettre des interventions chirurgicales à dessein de formation
- Caméras connectées (néonatalogie) pour lien parent/enfant à distance.
- Caméras dans des chambres (neurologie, réanimation, surveillance continue) ou des salles d'examens (scanner, EEG...) en vue de surveillance des patients.

- **Recensement**

- La direction générale vient de lancer un inventaire général de toutes ces installations en vue de mettre en conformité et de standardiser la gestion de toutes ces vidéosurveillances.

La VS au CHU de Bordeaux

- Au 5^{ème} aile 1 : POURQUOI ?

- Les locaux :

- Surveillance visuelle directe :

« Recommandation n° 64 du référentiel sur les structures et organisation des USC de 2014:

La visualisation de l'ensemble des patients de l'unité doit être possible depuis le PC et tous les patients doivent bénéficier d'une surveillance directe depuis les espaces de surveillance de l'unité»

- Unité 1 : salle commune : 6 lits → OK
- Unité 2 : Box vitré : 5 lits → OK
- Unité 3 : 5 chambres classiques

= défaut de surveillance

- Les patients

- Post-op immédiat =

- Complications aiguës fréquentes (hémorragie, hypotension, douleur)
- Agitation, Désorientation
- ATCD multiples et complexes



La VS au CHU de Bordeaux

- Au 5A1 : Comment ?

- En profitant de travaux de réhabilitation (avril à déc 2017)

- Après débat pluridisciplinaire :

- Pour : Sécurité, Vision nocturne, Coût versus réfection complète de l'étage
- Contre : Nouveau, législation, refus patient, manque d'intimité, risque de dérive.

- CHOIX :

- Système de vidéo surveillance :
 - sans enregistrement (législation, diminution du risque de dérive)
 - Possibilité de déconnexion (intimité)
 - Contrat de maintenance 24/24, 7j/7j (fiabilité)
 - Couplée à une surveillance des données cliniques par moniteur multi paramètres et écran de contrôle déportée.

La VS au CHU de Bordeaux

- **L'installation :**

- Après la fin des travaux de génie civil (février 2018).
- Par une société extérieure
- 5 caméras fixes grand angle avec vision nocturne
- 2 écrans de contrôle dont 1 permettant le paramétrage.
- 1 commande déportée permettant d'éteindre individuellement chaque caméra.

La VS au CHU de BordeauxC

Caméra fixe grand angle face au lit



Pour votre sécurité et pour une surveillance continue vous êtes sous vidéosurveillance dans cette chambre

La VS au CHU de Bordeaux



Poste de soins

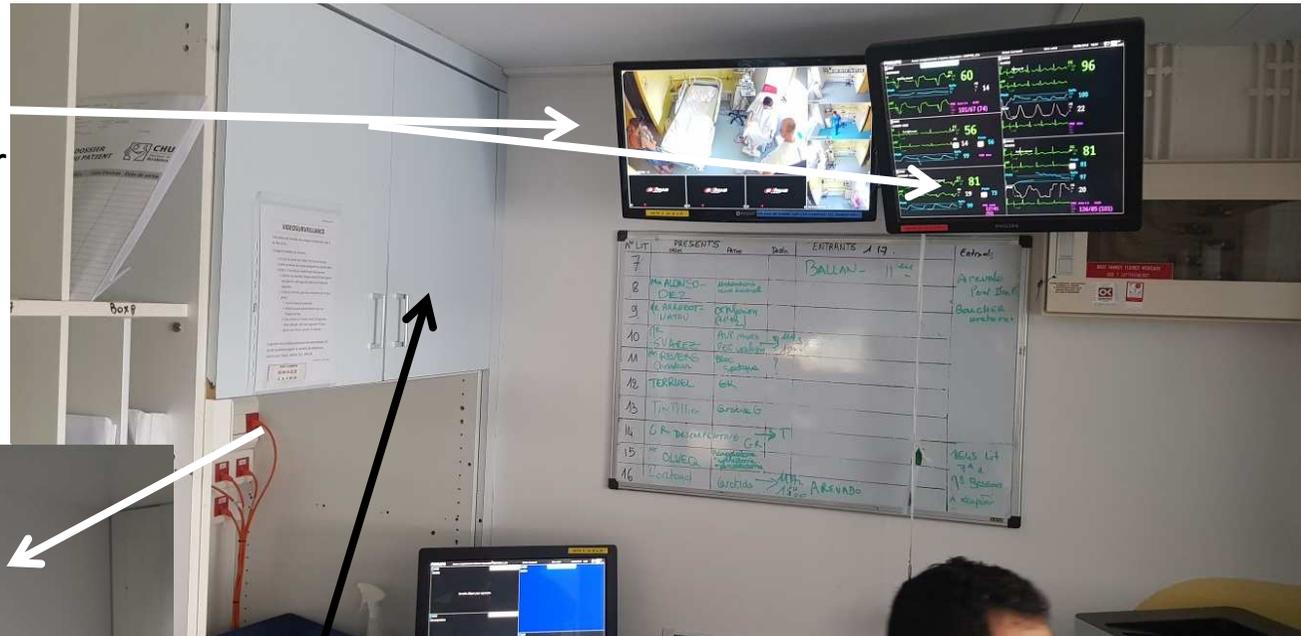
Poste central avec PC

et en face, écran de contrôle et répéteur multi paramètres



La VS au CHU de Bordeaux

Ecran de contrôle
couplé à un répéteur
multi paramètres



Interrupteurs individuels près de la
centrale de commande

Centrale de paramétrage de la
vidéosurveillance (dans le placard)



Enquête interne

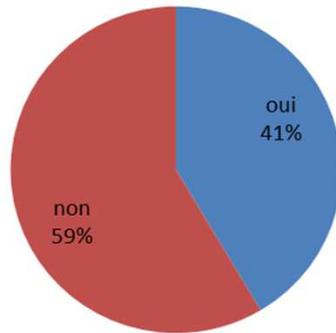
- **4 Axes de recherche :**
 - Connaissance de l'installation
 - Communication autour de ce dispositif
 - Utilité
 - Ressenti
- **3 populations interrogées :**
 - Le personnel paramédical
 - Les patients et les visiteurs

Résultats

- **Enquête auprès du personnel (15 questions)**
 - 22 réponses sur 23 IDE
 - 19 réponses sur 21 ASsoit 93% des soignants
- **Enquête auprès des patients (8 questions):**
 - Du 20 aout au 15 septembre : 28 questionnaires remplis
- **Enquête auprès des visiteurs (8 questions) :**
 - 8 questionnaires remplis

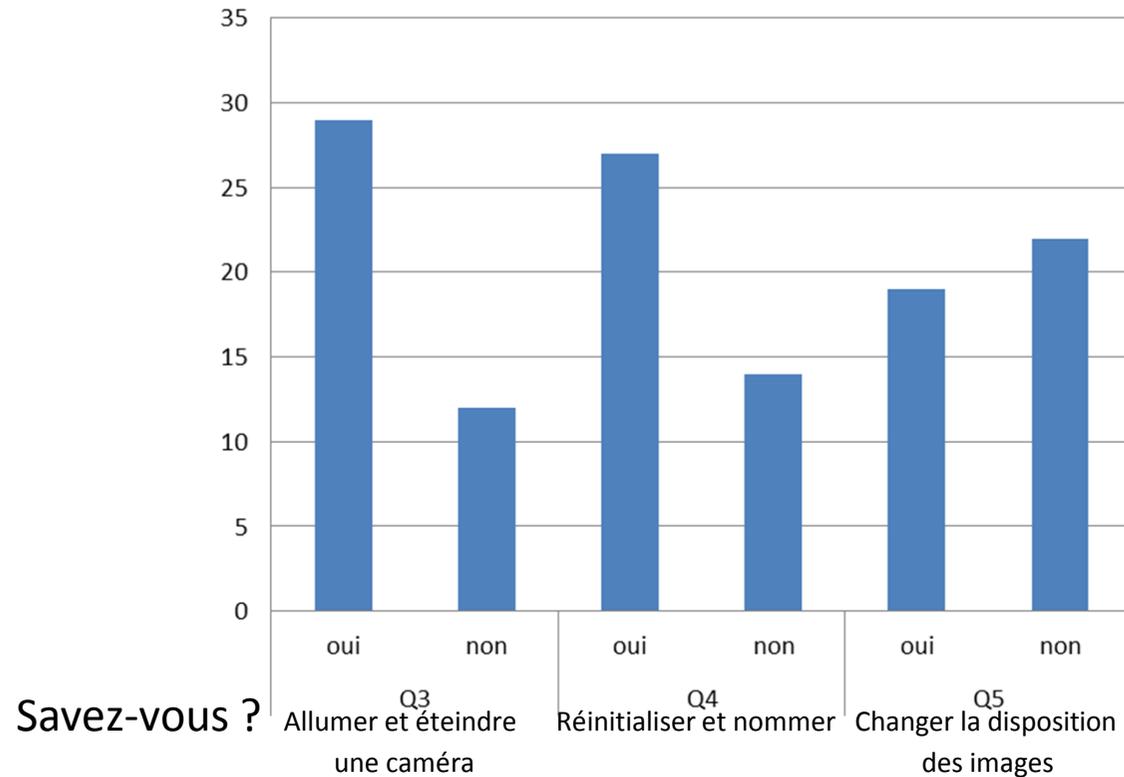
Connaissance de l'installation par les soignants

Etes -vous suffisamment formé ?



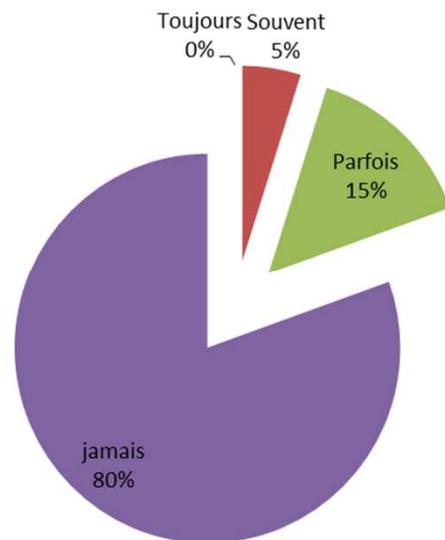
Il est important de compléter la formation même si une majorité sait utiliser les fonctions de base de l'installation

Utilisation de l'installation

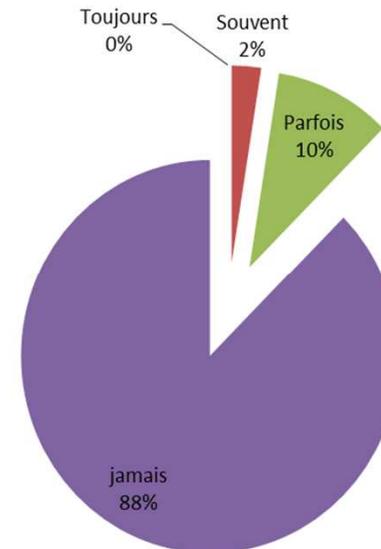


Intimité et pudeur : Eteignez-vous la caméra durant ?

Q7 : Soins d'hygiène et de confort



Q8 : Soins techniques

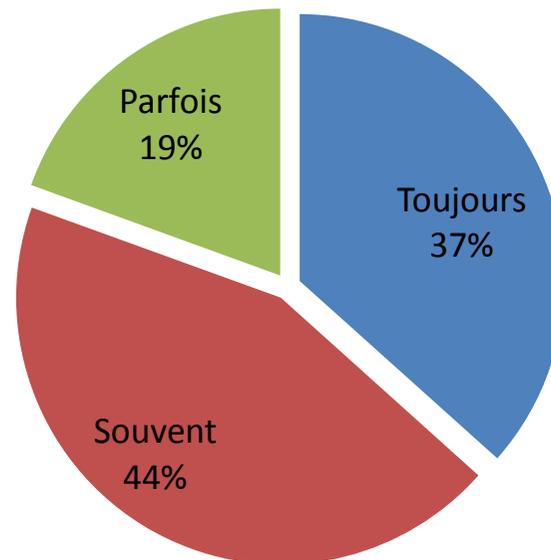


- Une écrasante majorité n'éteint pas la caméra lors des soins avec un vrai défaut d'intimité

- **Surveillance :**

- Lorsque vous êtes dans le couloir ou dans la zone de préparation des soins, surveillez vous vos patients à l'aide de l'écran mural ?

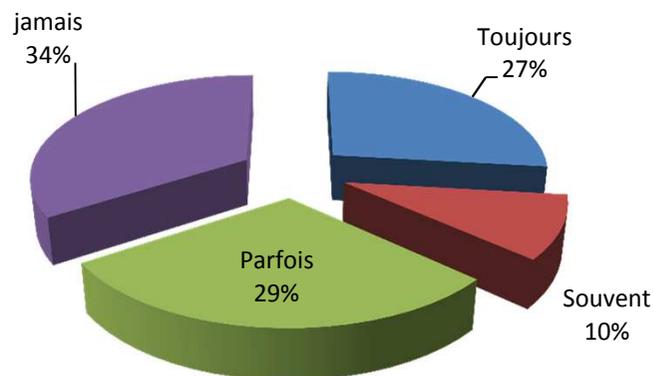
Q9 : Surveillance



Tous les soignants l'utilise
81% souvent ou toujours

- L'information du patient :
 - Coté soignant

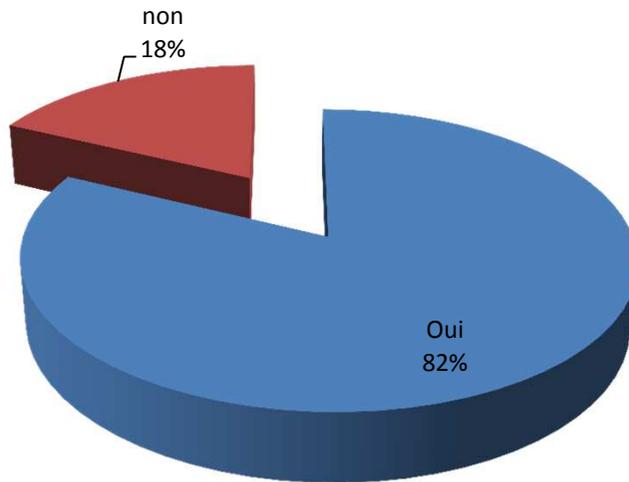
Q10 : Informez-vous le patient à son arrivée ?



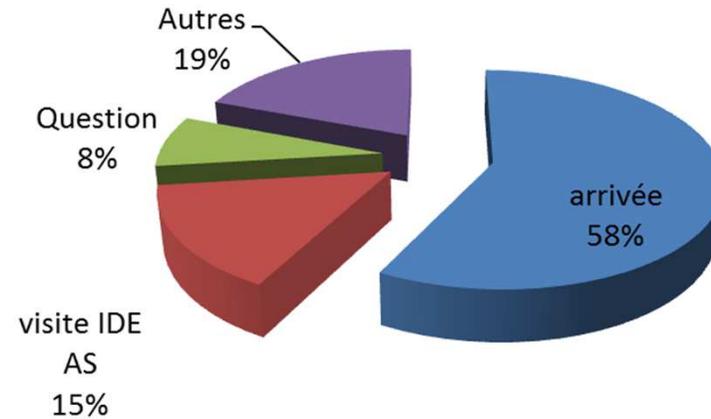
34% ne pense pas à prévenir le patient à son arrivée.

– Coté patient :

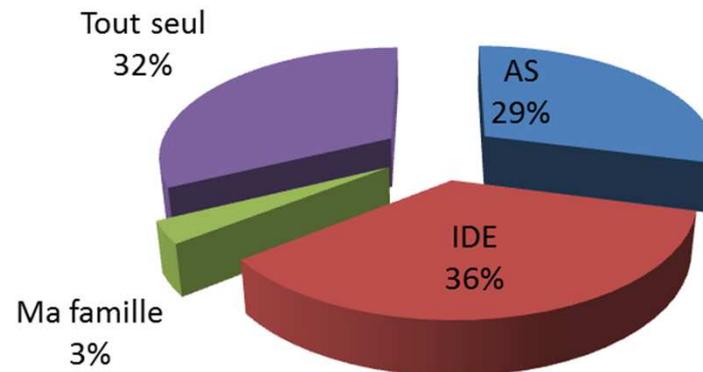
Q1: saviez-vous que vous étiez filmé ?



Q2 : Quand vous a-t-on prévenu ?

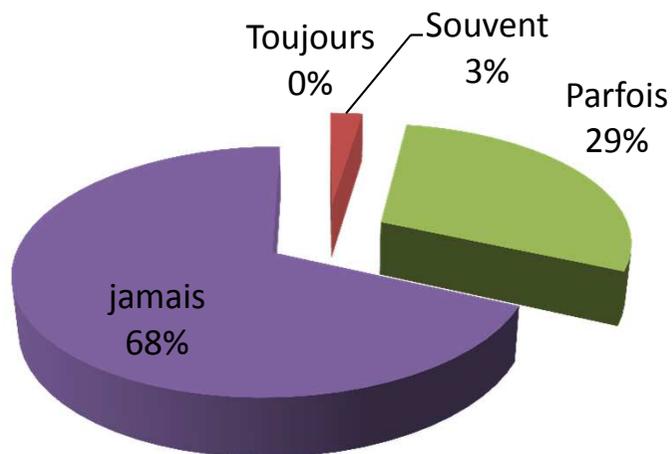


Q3 : qui vous a prévenu ?

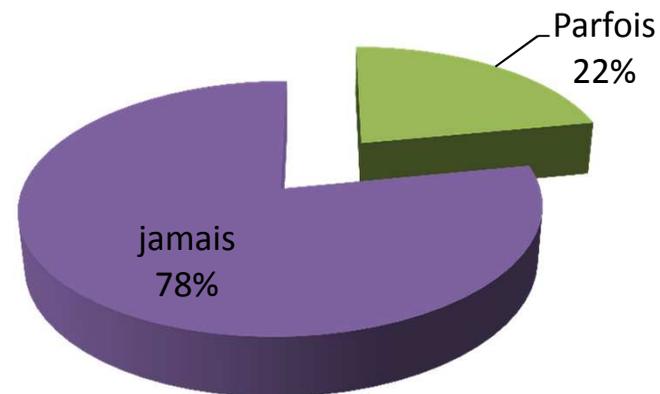


- Avez-vous eu des questions ?

Q11 : de la part des patients



Q12 : de la part des visiteurs



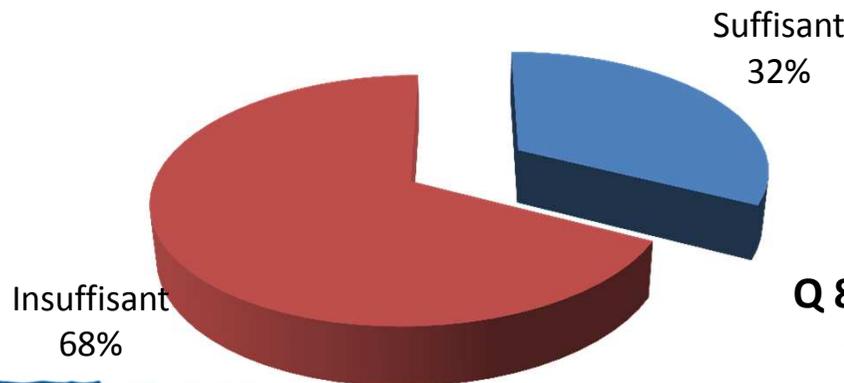
- Pourquoi une caméra dans la chambre ?
- Qui nous surveille ?
- La caméra enregistre-t-elle ?
- Qui peut voir les images ? Enregistrement ?
- Nous sommes filmés ?

Idem

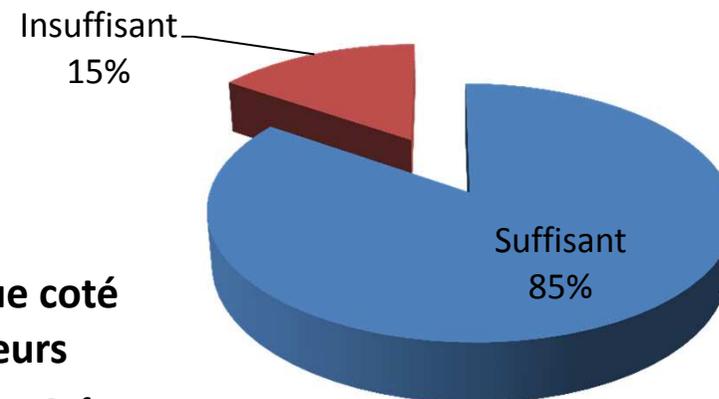
- Pourquoi une vidéo surveillance ?

- Avez-vous déjà eu des refus (Q 13) ?
 - 40 réponses : jamais
 - 1 réponse : parfois (non documentée)
- Pensez-vous que l'information auprès des patients et des visiteurs est suffisante ?

Q 14 : Vue coté soignant



Q 8 : Vue du coté patients

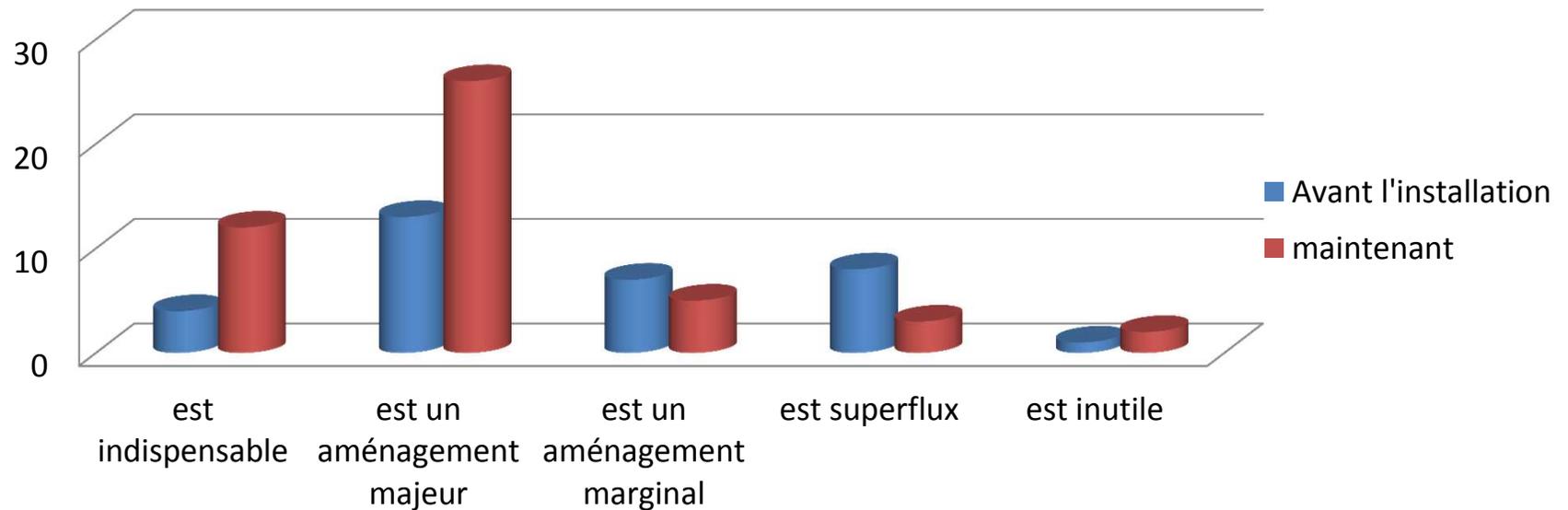


Q 8 : Vue coté visiteurs



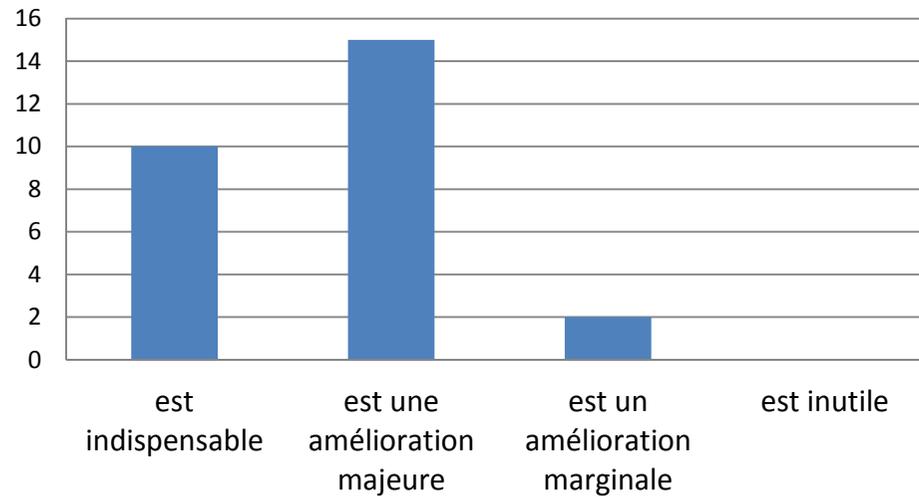
- L'utilité vue par le personnel:

Q15: Utilité Cette vidéo surveillance..



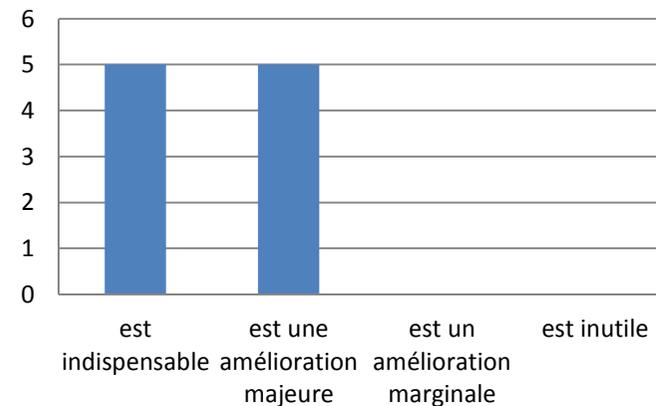
- **Utilité vue par les patients:**

L'utilité : La vidéosurveillance



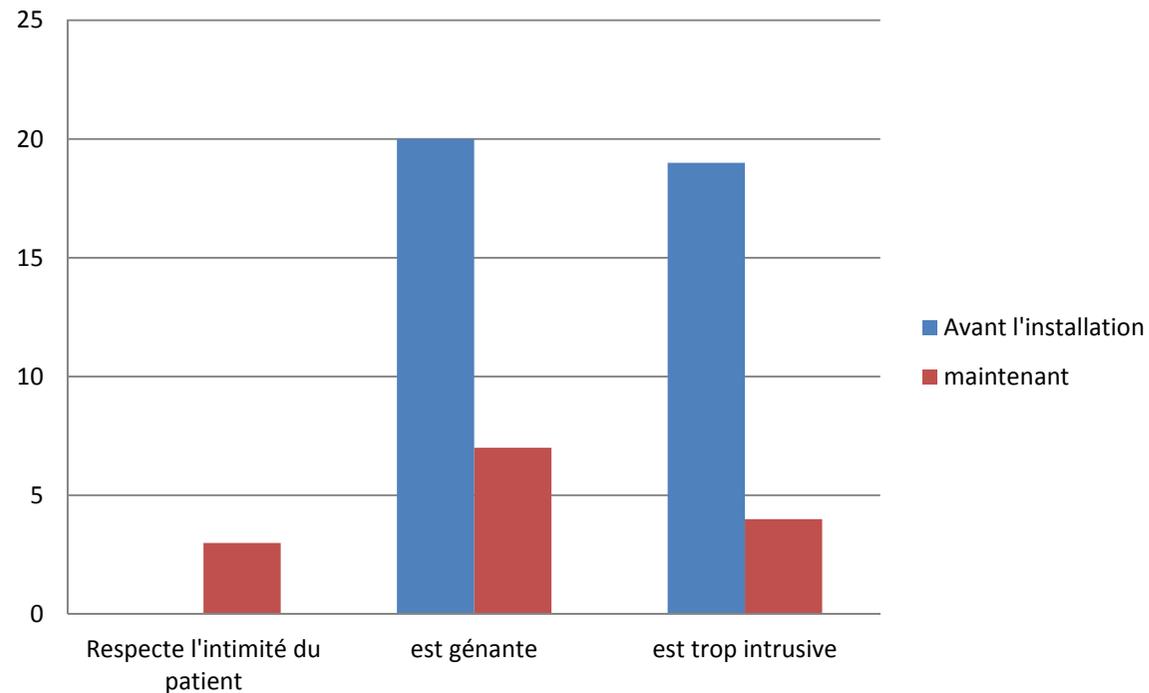
- **Et les visiteurs :**

L'utilité : La vidéosurveillance ...



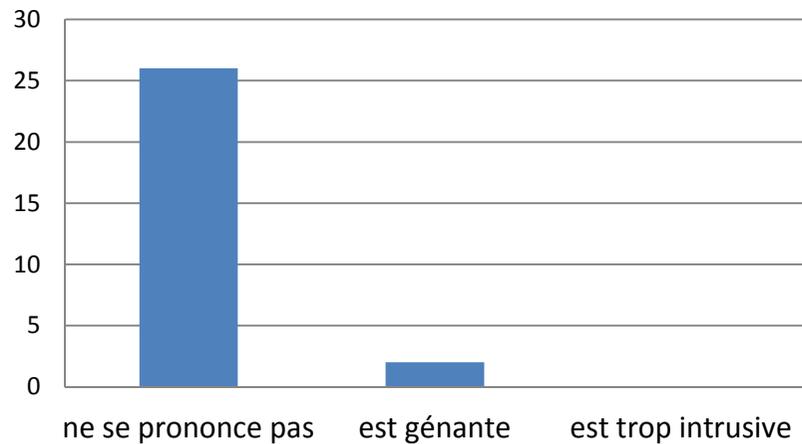
- vue par le personnel:

L'intimité : La vidéosurveillance...



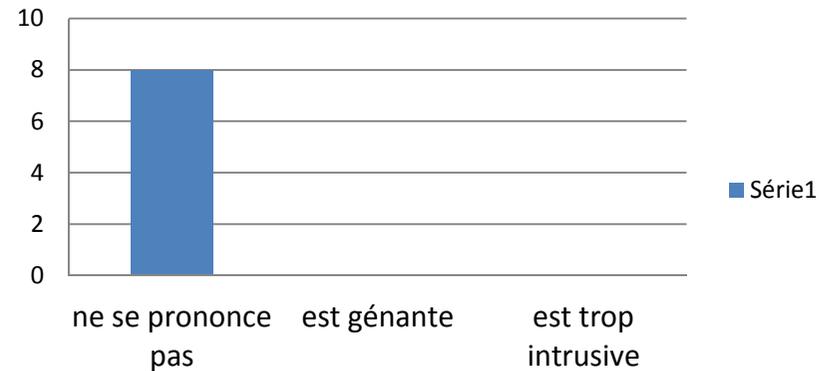
- L'avis des patients

Q7 : l'intimité

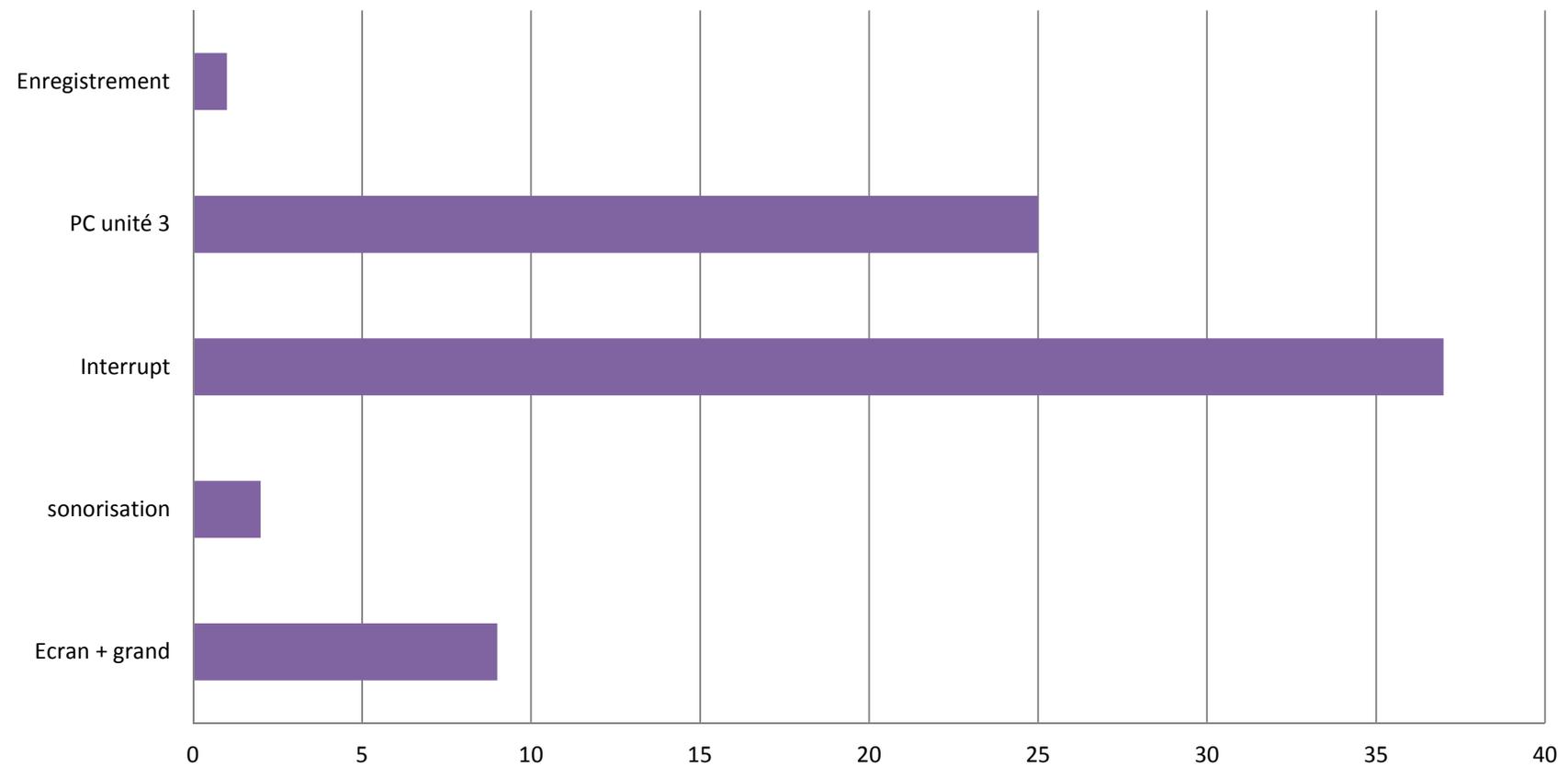


- Et des visiteurs :

Q7 : l'intimité



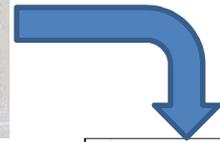
Q15 : amélioration technique souhaitée :



Les améliorations déjà en cours

- Changement de la signalétique dans les chambres pour respecter la législation :

Pour votre sécurité et pour une surveillance continue vous êtes sous vidéosurveillance dans cette chambre



« Plus grand et logo »

Pour votre sécurité et pour une surveillance continue
Vous êtes sous vidéosurveillance, dans cette chambre



- Information claire sur le panneau de présentation du service en salle d'attente

UNITE DE SURVEILLANCE PERI-OPERATOIRE ET GREFFES RENALES
Hôpital Pellegrin – 5^{ème} étage aile 1

UNITE 3
N° de 12 à 16

UNITE 2
N° de 7 à 11

UNITE 1
N° de 1 à 6

Vous êtes ici !!!

1 seul numéro : 05 57 82 00 00 poste 70 032.

Visites : tous les jours, heures à la fois.

CHU Hôpitaux de Bordeaux

Pour des raisons de sécurité et une meilleure surveillance, les chambres 12 à 16 sont équipées d'une vidéosurveillance à usage interne.

Le CHU de Bordeaux dispose d'un système de recueil informatisé des informations, destiné à gérer plus facilement le fichier des patients et à réaliser des travaux statistiques dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part et conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 certains renseignements médicaux pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

BILAN ET PERSPECTIVE

- L'installation est bien acceptée par les agents et par les patients.
- La très grande majorité des personnes enquêtées considère cette vidéosurveillance comme une amélioration majeure voir indispensable pour la surveillance des patients.
- Le seul point noir est l'atteinte à l'intimité lors des soins qui devrait être corrigés par l'installation d'interrupteur dans chaque chambre. (devis : 843 € à financer) et une sensibilisation des soignants.
- Un effort de formation des agents et surtout un renforcement de l'information des patients est encore nécessaire.

PROSPECTIVE

- Mettre en place une formation renforcée auprès des soignants concernant l'utilisation des caméras et l'information aux patients
- Un nouvel audit est prévue dans 1 an après mise en place des améliorations
- L'étude prendra en compte les différences entre équipes de jour et de nuit.

MERCI DE VOTRE ATTENTION !!



bibliographie

- 1.- Code civil – Article 9
- 2.- Code de la sécurité intérieure – Article L 251-2 du 18/11/1996.
- 3.- Loi informatique et liberté – N° 78-17 du 6 janvier 1978– Article 39
- 4.- Commission nationale de l’informatique et des libertés (Cnil)
- Référentiel » structure et Organisation des Unités de Surveillance Continue (USC) - 250 recommandations – SLRF – 2014

Annexe 1

Enquête sur la vidéo surveillance en USC 5A1 - Aout 2018

Questionnaire personnel du service

<u>Fonction</u> :	AS	IDE	<u>Ancienneté de diplôme</u> :	mois	ans
			<u>Ancienneté dans le service</u> :	mois	ans

UTILISATION

A	<u>1</u>	Connaissez-vous la législation sur la vidéo surveillance ?	<i>Oui</i>	<i>un peu</i>	<i>pas du tout</i>			
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
						<i>OUI</i>	<i>NON</i>	
	<u>2</u>	Avez-vous déjà été confronté à une surveillance vidéo dans vos précédents services ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Savez-vous utiliser la video - surveillance ?	<i>OUI</i>	<i>NON</i>				
	3	Allumer et éteindre une caméra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	4	Réinitialiser une chambre et mettre le nom du patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	5	Changer la disposition des images à l'écran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	6	Pensez vous être suffisamment formé à ce dispositif ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
						<i>Toujours</i>	<i>Souvent</i>	<i>Parfois</i>
	7	Lors des soins d'hygiène et de confort pensez vous à éteindre la caméra ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	8	Lors des soins techniques pensez vous à éteindre la caméra ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
						<i>Toujours</i>	<i>Souvent</i>	<i>Parfois</i>
	9	Lorsque vous êtes dans le couloir, surveillez vous vos patients à l'aide de l'écran mural de contrôle ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

COMMUNICATION

B	10	A l'entrée d'un nouveau patient sur les chambres 12 à 16, l'informez vous de la présence de cette vidéo surveillance ?	<i>Toujours</i>	<i>Souvent</i>	<i>Parfois</i>	<i>Jamais</i>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Tournez svp



Annexe 1 suite

						Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
11	Avez-vous déjà eu des questions de la part des patients?								
	si oui de quel type ?.....								
12	Avez-vous déjà eu des questions de la part des familles de patients?								
	si oui de quel type ?.....								
13	Avez-vous déjà eu des refus ?								
14	Pensez vous que l'information auprès des patients et des familles est :								
		<input type="text" value="Suffisant"/>	<input type="text" value="insuffisant"/>			entourez votre réponse			
UTILITE	15 Avant son installation pensiez -vous cette vidéo surveillance était ?					Et maintenant ?			
C	Indispensable								
	Une amélioration majeure dans la surveillance continue								
	Une amélioration marginale dans la surveillance continue								
	Superflus								
	Inutile								
	Respecte l'intimité des patients								
	gênante								
	Trop intrusive								
						Cochez (plusieurs réponses possibles)			
16	Qu'elles sont les modifications importantes que vous souhaiteriez voir mise en place ?								
	Ecran plus grand <input type="checkbox"/>								
	Sonorisation <input type="checkbox"/>								
	Interrupteur dans la chambre <input type="checkbox"/>								
	PC de contrôle dans l'unité 3, en face des écrans <input type="checkbox"/>								
	Enregistrement des images <input type="checkbox"/> si oui pourquoi ?								
	Remarques : (laissez votre créativité s'exprimer !!!!)								

Enquête sur la vidéo surveillance en USC 5A1 - Aout 2018

Questionnaire patients hospitalisés

5 des chambres de la surveillance continue du 5ème aile 1 sont surveillées par de la vidéo surveillance.
 Vous étiez hospitalisé dans l'une de ses chambres.
 Cette vidéo surveillance étant un nouveau procédé pour le chu de Bordeaux, nous réalisons une enquête sur le ressenti des patients.

Etiquette patient

Hospitalisé au 5A1 du : au :

DATE DU QUESTIONNAIRE AU PATIENT :

1 Saviez-vous que vous étiez filmé pendant votre hospitalisation aux soins continus ? *oui* *non*

2 Si oui, Qui vous a prévenu ? *Aide soignante* *L'IDE* *Ma famille* *tout seul*

3 Si oui, Quand vous a-t-on prévenu ? Dés mon arrivée
Lors de la visite d'une IDE/AS
Pendant mon hospitalisation, quand j'ai posé la question

4 Vous a-t-on expliqué l'utilité de cette vidéo surveillance ? *oui* *non*

5 A votre arrivée dans la chambre, avez-vous remarqué ? *oui* *non*
 - la caméra au mur ?
 - Le mot d'information sur la vidéo surveillance au mur en face du lit ?

6 Cette surveillance vous a-t-elle gêné ? *oui* *non*

7 Pensez vous que cette surveillance vidéo est :

Indispensable	
Une amélioration majeure dans la surveillance continue	
Une amélioration marginale dans la surveillance continue	
gênante	
Trop intrusive	
Inutile	

8 Pensez-vous que l'information est suffisante à propos de cette vidéo surveillance ? *oui* *non*

Annexe 2