

STOP AUX INCIVILITÉS

L'hôpital du Cateau contre les violences aux urgences

LE CATEAU Une agression par un homme alcoolisé le 8 novembre dernier a accéléré les démarches de l'hôpital, qui souhaite sécuriser son service d'urgence et répondre aux attentes des patients.

LES FAITS

Une agression de trop

Le 8 novembre dernier, un homme manifestement ivre est déposé par la gendarmerie au service des urgences de l'hôpital du Cateau. En tentant de lui administrer des soins, 11 membres du personnel, des infirmiers, médecins et agents de sécurité, ont subi insultes et agressions physiques. Les gendarmes ont dû intervenir et ont emmené l'homme en garde à vue. Après cette altercation, 9 plaintes ont été déposées à la gendarmerie. Un agent de la sécurité est toujours en arrêt de travail, plus d'un mois après les faits.

DES INCIVILITÉS EN HAUSSE

Pour les médecins et infirmiers du service des urgences, cette agression est le reflet d'une situation anxiogène. Même si les agressions physiques restent marginales, les insultes et agressions verbales sont monnaie courante dans les couloirs des urgences. Une pression supplémentaire pour un service qui accueille de plus en plus de monde. L'année dernière, près de 15 000 patients ont été reçus aux urgences. Il y a 5 ans, ils étaient 11 000.



Le chef de service, docteur John Luhata, et le chef de pôle, docteur Julien Degremont, des urgences de l'hôpital pensent que le manque de communication provoque la frustration des patients.

POURQUOI?

Des frustrations liées au temps d'attente

Comme tous les autres établissements de santé français, l'hôpital du Cateau n'échappe pas à ces injures et agressions. « Après le 8 novembre, l'état d'esprit était à la dépression », précise le chef du pôle urgences à l'hôpital, Julien Degremont. Il précise que les agents sont formés pour ce genre de crise, mais y réagissent avec difficulté. « On est humain avant tout. Quand on nous parle mal, on a naturellement envie de répondre. On essaie de se calmer. Quand les patients haussent le ton, on baisse le nôtre. » Victime d'agressions physiques par le passé, le médecin confie avoir « relativement mal » vécu les retours au travail. « J'avais une boule au ventre, le retour est toujours compliqué. On

passé à autre chose mais y repense quand même. »

NOTRE RÔLE EST D'EXPLIQUER

« L'une des sources de tension pour les patients, c'est l'attente », explique Julien Degremont. Pour John Luhata, chef de service, le problème viendrait du manque de communication. « On priorise les vraies urgences pendant que les autres attendent. Notre rôle est d'expliquer pourquoi. » Pour lui, un relationnel plus fort peut régler une grande partie des agressions verbales. Quant aux agressions physiques, souvent liées à l'alcool, rien ne peut les arrêter, selon eux.

MAINTENANT

Une refonte du service pour plus de temps

La dernière agression n'a pas été la goutte d'eau qui a fait déborder le vase, mais celle qui a accéléré les réformes. Depuis son arrivée en janvier 2017, John Luhata a pour objectif de faire une réorganisation globale du service des urgences. « J'ai d'abord observé le terrain pendant un an, explique-t-il. Pendant 10 ans, presque rien n'avait été fait. La gestion de l'agressivité fait partie de notre projet. On a commencé en août dernier. On a fait 15 réunions au total, 5 depuis l'agression du 8 novembre. » L'idée de cette réorganisation est de trouver plus de temps pour les médecins et infirmiers afin de les rendre plus disponibles pour les patients. Cela a déjà commencé, avec

la mise en place d'interlocuteurs par le biais d'un binôme infirmier et médecin d'accueil et d'orientation. Une « interface directe » qui permet aux patients d'être tenus au courant de leur situation, mais aussi de l'état du service.

UN POIDS EN MOINS

De plus, le service de surveillance des patients est confié à des anesthésistes volontaires. Cela laisse donc plus de temps aux urgentistes pour s'occuper des deux autres entités des urgences, à savoir l'accueil et les urgences vitales. « Depuis novembre, ces actions sont en place tous les jours. Ça nous fait gagner du temps. »

Une répression systématique et des sécurités supplémentaires

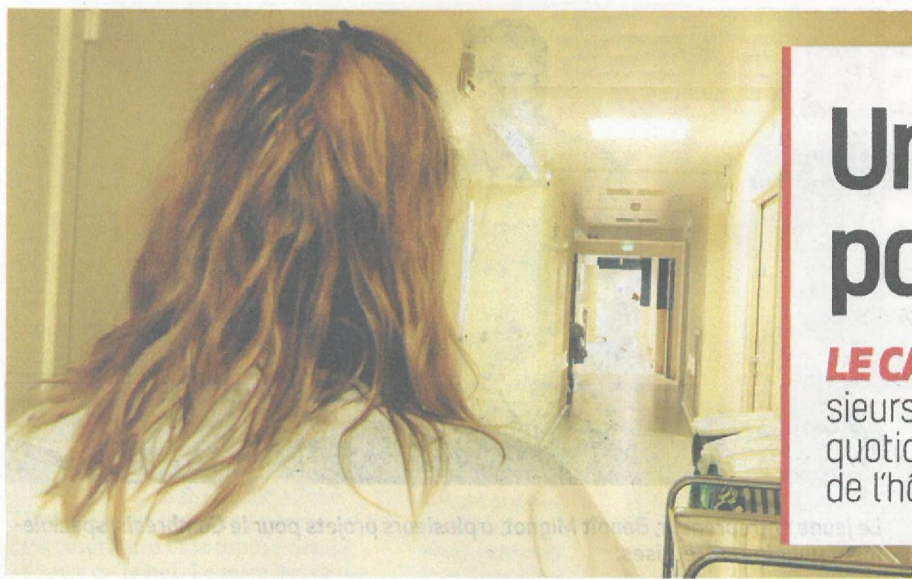
LE CATEAU

Suite aux agressions physiques, l'hôpital a déjà pris des mesures. Désormais, chaque fait sera suivi automatiquement d'une plainte à la gendarmerie. Un affichage dissuasif a d'ailleurs été placardé afin de rappeler les sanctions judiciaires encourues par les agresseurs. Un psychologue du travail se tient aussi à disposition des agents victimes d'agressions depuis juin. Pour les patients agressifs, une pièce spéciale et isolée, accessible par une entrée secondaire leur sera réservée dans les mois à venir, après une réorganisation des services. Cela évitera de faire

passer ces personnes par les urgences. « Ils agressent aussi les autres patients, précise le docteur Luhata. Ça peut être traumatisant pour eux. » Le poste de sécurité pourrait aussi changer d'emplacement. Les discussions sont en cours pour les poster à l'entrée des urgences. Le service aimerait aussi avoir une ligne directe avec la gendarmerie du Cateau, ou du moins une alerte sonore avertissant les autres services pour la sécurité de l'infirmière d'accueil. Des pistes sont encore à l'étude, en évitant avant tout les réponses physiques. « Si on part dans l'escalade, ça ne s'arrêtera pas », conclut Julien Degremont.



Depuis l'agression du 8 novembre, aucune plainte n'a été déposée.



Une fatigue générale pour les infirmiers

LE CATEAU Aurélie, infirmière depuis huit ans, a subi plusieurs agressions physiques et des brimades verbales quasi quotidiennement. Des mots qui continuent au-delà des murs de l'hôpital sur les réseaux sociaux.

« On a l'impression que ça fait partie de notre quotidien »

maladie pour me remettre du coup. Le patient, un homme de 60 ans, était énervé car il ne souhaitait pas être dans nos services. »

DES FOIS ON EN RIGOLE, MAIS C'EST FATIGANT

Ces agressions restent tout de même l'exception. Mais la violence fait partie intégrante de leur métier, qui est désormais acceptée au sein

du service. « Les violences verbales sont quotidiennes, témoigne Aurélie. Ça touche toutes les catégories sociales, qu'elles soient alcoolisées ou non. Malheureusement, on ne peut rien y faire. Ces patients pensent être seuls, qu'il n'y a que leurs problèmes et qu'ils sont plus importants que d'autres. Dès fois on en rigole, mais c'est fatiguant. » Une fatigue qui continue même après le travail. « Sur les réseaux sociaux c'est lourd. Une fois, le fils d'une patiente m'avait insulté de prostituée sur Facebook alors que je m'occupais d'une autre patiente. On est aujourd'hui amené à cacher nos noms de famille pour éviter qu'on nous retrouve sur internet. On a déjà reçu des menaces de mort via la page de l'hôpital. Il y a une fatigue dans l'équipe, et ça va augmenter. »

UN CARACTÈRE DUR QUI S'EFFRITE

Dans le cadre de la réorganisation du service, les agents ont fait remonter leurs demandes le 6 décembre. « On est beaucoup de femmes dans le service. Ça nous rassurerait d'avoir des aides-soignants masculins. Pareil, on souhaiterait une ligne directe avec la gendarmerie. » La vie continue malgré l'ambiance anxiogène. « On en rigole sinon on pleurerait tout le temps. C'est dû à notre caractère. On est plus dur que ce qu'on laisse paraître, c'est pour ça qu'on ne va pas voir la psychologue. Mais ça nous ferait sûrement du bien d'en parler. »

Charles Piquet

Aurélié a vécu plusieurs agressions dans l'exercice de son métier. Même si elle tourne toujours la page, la crainte d'une nouvelle fois reste. « Avant le 8 novembre, vers la fin octobre, un homme alcoolisé m'a agressée, confie-t-elle. Nous étions obligés de le garder dans nos services. Il m'a menacé avec un extincteur en me disant : c'est pour te le jeter dans la figure. Sur le coup, on doit rester calme, car il y avait des patients et des proches à côté. C'est fatiguant ces menaces. On ne sait jamais comment ça va se terminer. » Une autres fois, l'infirmière a subi un coup de poing dans le thorax. « J'étais en congé le lendemain, dans le cas contraire j'aurais pris un arrêt

Aurélié assure que les agressions impactent la bonne prise en charge des urgences. « Le temps qu'on perd pour les violences, on le perd pour les autres urgences. On passe vite une heure à calmer le jeu alors que des soins attendent. »

La directrice déléguée en accord avec les propositions

LE CATEAU

Pour Ingrid Minne, directrice déléguée de l'hôpital, les incivilités vécues par les agents des urgences n'est pas acceptable. « On a du personnel qui est là pour aider, pas pour se faire insulter. On est face à une population qui est de moins en moins respectueuse. J'ai travaillé dans d'autres centres, et je constate que c'est partout pareil. Les personnes ont de plus en plus de demandes et souhaiteraient être prises en charge tout de suite, sans penser qu'il y a d'autres urgences plus graves. » Participant à la réorganisation du service, elle est en accord avec les propo-

sitions avancées car ces dernières : « ce sont elles qui sont le plus à même de proposer les solutions ». « On saura au fur et à mesure si c'était les bonnes solutions, continue-t-elle. On constate déjà une amélioration sur le matériel. Le personnel travaille déjà sur leur planning pour optimiser le service. » Une réorganisation qui permettra de gagner l'équivalent d'un temps complet. Une hausse des effectifs est aussi envisagée.

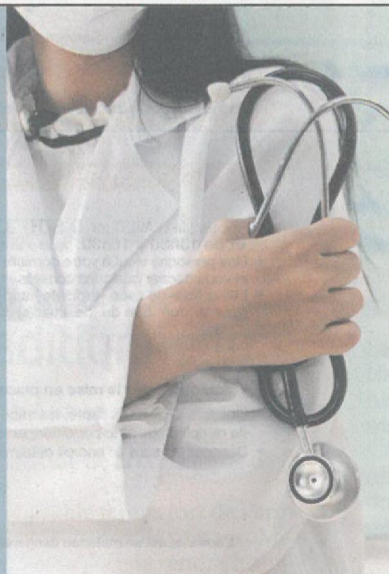
Charles Piquet



Ingrid Minne, directrice déléguée, espère une situation plus stable pour ses agents.

82%

du **PERSONNEL MÉDICAL** constate des insultes verbales quotidiennes



81%

de ces personnes agressées aux urgences sont des membres du **PERSONNEL MÉDICAL**

90%

de ces personnes agressées sont des **INFIRMIERS** et autres membres du **PERSONNEL SOIGNANT**

76%

de ces personnes sont des **FEMMES**

Source : Rapport de 2018 de l'Observatoire National des Violences en Milieu de Santé sur les données 2017