

SOCIÉTÉ

# LA CLINIQUE VEUT TRAITER LA VIOLENCE DES PATIENTS

**COMPIÈGNE** La polyclinique Saint-Côme organise cet après-midi une conférence sur le thème « gestion de l'agressivité en milieu de soins ». Les urgences sont particulièrement impactées.

Un après-midi au service des urgences : un homme patiente depuis une bonne heure. Il est classé en niveau 5, celui qui est considéré comme le moins grave. Il s'agace en attendant son tour.

Arrive une personne qui présente des douleurs thoraciques et une détresse respiratoire. Classée niveau 2, elle est prise en charge immédiatement. Une situation incomprise par le premier patient. Il s'énerve, crie, et s'en prend au personnel. « Je l'ai isolé, et je lui ai réexpliqué, comme l'avait fait précédemment l'infirmière d'orientation et d'accueil, que les personnes dont la vie est menacée sont prioritaires sur les autres. Il a continué à s'énerver, m'a dit qu'il n'en avait rien à foutre ». Et il est finalement parti sans attendre d'être pris en charge », raconte Denis Hénaux, cadre de santé, en charge des urgences à la polyclinique Saint-Côme de Compiègne.

Ce service, qui recense 22 000 passages par an, est particulièrement touché par l'agressivité des patients. « Le pôle accueil est également au premier plan. Nous avons mis en place un système de recueil qui permet au personnel de signaler les événements indésirables. Ainsi, nous savons où sont les points de crispation », indique le service communication de l'établissement.

Selon Denis Hénaux, plusieurs facteurs expliquent l'agressivité croissante des patients de son service : « Le manque de médecins et de spécialistes en ville fait que nous accueillons de plus en plus de personnes. Certains vont traîner une souffrance pendant des semaines, sans obtenir de rendez-

vous. Quand ils poussent la porte des urgences, ils sont à bout. Ils veulent qu'on les soigne. Nous sommes aussi dans une société consummatrice et intransigente. Certains consomment du soin, et ne sont pas du tout compréhensifs. Ils ne veulent pas attendre. »

**« Le manque de médecins et de spécialistes en ville fait que nous accueillons de plus en plus de personnes »**

Denis Hénaux, cadre de santé

Il est pourtant difficile de réduire les délais d'attente dans un service qui accueille 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, prenant en charge toutes sortes de pathologies. « Il arrive que des personnes viennent pour un renouvellement d'ordonnance, ou parce qu'elles veulent un arrêt de travail. Certaines simulent des douleurs, d'autres sont là pour de vraies urgences et il ne faut pas passer à côté. Tout ceci est très complexe. »

**COMMUNIQUER ET EXPLIQUER**

Le stress, la douleur et l'attente génèrent de l'agacement, qui peut vite se transformer en agressivité. À Saint-Côme, elle est en général verbale. Pour tenter de l'éviter, « il faut communiquer et rester maître de la situation, ne pas s'énerver à son tour, pour ne pas rompre le dialogue », assure le cadre de santé. Il y a environ trois ans, un système de tri a été mis en place dans ce service. Les patients sont pris en charge par une infirmière d'orientation et d'accueil, qui classe le niveau d'urgence et ex-



À Saint-Côme, des affichages ont été mis en place à l'accueil du service des urgences pour tenter de faire comprendre aux patients la raison de leur attente.

plique ce classement au patient. « Toute personne habillée en blanc doit avoir ce rôle : communiquer, expliquer. Nous devons aussi savoir nous remettre en question », poursuit le cadre de santé.

C'est un des rôles du comité éthique de la clinique, qui a planché cette année sur la thématique de l'agressivité en milieu de soins. La conférence proposée cet après-midi (voir ci-contre) est l'aboutissement de ce travail. ■

CINDY LÉCRIVAIN

## UNE CONFÉRENCE SUIVIE D'UN DÉBAT, CET APRÈS-MIDI

Quels sont les facteurs qui provoquent l'agressivité ? Quelle est la conduite à tenir face à un comportement agressif ? Comment adapter sa communication ? Telles sont les questions qui seront abordées lors de la conférence, au cours de laquelle le docteur Frédéric Loiseau, psychologue spécialiste de la gestion de l'agressivité, interviendra. Ouverte à tous publics, elle se tiendra ce vendredi de 14 h 30 à 17 h 30 dans la salle de réunion de la polyclinique Saint-Côme. Elle sera suivie d'un débat. « Notre but est de voir s'il est possible de proposer, ensuite, des formations sur ce thème au personnel », indique le service communication de la polyclinique compiégnaise. ■