

**25^{ème} journée nationale de l'AFMHA sur
« insécurité à l'hôpital. Quelles solutions ? »
Vendredi 18 novembre 2005 - Paris**

Que faire, face à la violence à l'hôpital ?

Professeur Jean-Luc SCHMUTZ, président de la C.M.E. du C.H.U. de Nancy

Intervenant aujourd'hui au nom de la conférence des présidents de C.M.E. de C.H.U., il m'est difficile de faire une synthèse des différentes situations rencontrées dans les 31 C.H.U. français car chaque établissement a ses propres spécificités et caractéristiques.

En ce qui concerne plus spécifiquement le C.H.U. de Nancy, cet établissement comprend 1 978 lits dont 60 de psychiatrie répartis sur 5 sites, 436 médecins titulaires et 7 727 agents. Les principaux sites à risque concernent très certainement les services d'urgence (adultes et enfants) et le service de psychiatrie. Tous les autres sites qui accueillent des patients et du public peuvent également être le terrain d'agression verbale ou physique : services de soins (en particulier service de gériatrie, service d'alcoologie), services administratifs chargés de l'accueil des patients (bureaux des entrées, consultations externes), ambulanciers, brancardiers, etc...

L'amélioration des conditions d'accueil, de prise en charge, de sécurité et de confort pour les patients se présentant aux urgences adultes ainsi que le développement de l'efficacité de l'organisation sont inscrits dans le projet d'établissement.

L'inauguration, il y a 2 ans, d'un nouveau service d'accueil des urgences, plus fonctionnel, ainsi que l'embauche d'un psychologue spécifiquement dédié aux problèmes de violence ont permis de diminuer les difficultés d'agression. Les causes de violence sont surtout l'attente et le manque de dialogue.

Bien que ne disposant que 60 lits de psychiatrie, ce secteur est particulièrement sensible, compte-tenu de la proximité de deux maisons d'arrêt et des placements d'office sous contrainte. Des travaux importants pour améliorer les locaux d'accueil et d'hospitalisation viennent d'être réalisés ainsi que l'embauche de personnels supplémentaires (5 postes).

Enfin, en tant que chef du service de dermatologie, exerçant sur un site isolé, nous, personnel médical et paramédical, sommes régulièrement confrontés à des situations de violence essentiellement verbale car les usagers accèdent directement au service afin d'être vus en urgence ; ils acceptent mal d'être orientés vers le service d'accueil des urgences ou qu'on leur propose un rendez-vous pour une consultation spécialisée 6 semaines plus tard.

Les problèmes de démographie médicale et par voie de conséquence les délais d'attente constituent de façon indiscutable un élément à prendre en considération dans l'analyse des situations de violence à l'hôpital.



Que faire, face à la violence à l'hôpital ?

*Professeur Jean-Luc SCHMUTZ,
président de la C.M.E. du C.H.U. de Nancy*

25^{ème} journée nationale de l'AFMHA
Paris - Vendredi 18 novembre 2005

C.H.U. de Nancy

- 1 978 lits dont 60 de psychiatrie répartis sur 5 sites
- 436 médecins titulaires
- 7 727 agents

Principaux sites à risque

- Service d'accueil des urgences
- Service de psychiatrie

Mais aussi

- Service de gériatrie
- Service d'alcoologie
- Accueil des patients : bureaux des entrées, consultations externes
- Ambulanciers, brancardiers
- UHSI, etc...

Département de sécurité hospitalière - Rapport d'activités 2004 (1)

Tendance et évolution

	2002	2003	2004
Nb vols	199	221	232
Nb agressions	29	27	18
Nb dégradations	45	39	41

291 affaires (1)

- 232 vols, au préjudice :
 - 86 du CHU
 - 71 du personnel
 - 66 des patients
 - 6 des visiteurs
 - 3 des intervenants extérieurs
- 18 agressions :
 - 2 de patients
 - 14 du personnel
 - 2 des services (appels téléphoniques)



291 affaires (2)

- 41 dégradations, au préjudice :
 - 27 du CHU
 - 12 du personnel
 - 2 d'un patient

Nombre d'agents victimes de violence et agressions - Année 2004

- Sur le site des hôpitaux de Brabois :
 - 7 sur 438 déclarations d'AT
- Sur le site des hôpitaux urbains :
 - 12 sur 414 déclarations d'AT

Service d'accueil des urgences (1)

- Par circulaire n°503 du 22/10/01 relative à l'accueil en urgence dans les établissements de santé des personnes victimes de violences ainsi que toutes personnes en situation de détresse psychologique, a été créé **un poste de psychologue**.
- Rôle du psychologue très large par semaine :
 - 60 patients
 - 40 familles
 - 25 agents
 - 2 groupes de paroles informels

Service d'accueil des urgences (2)

- Inauguration, il y a 2 ans, d'un nouveau SAU plus fonctionnel.



Service d'accueil des urgences (3)

Les urgences :

- sont un lieu d'accueil face à l'anxiété des patients.
- sont un lieu de consommation de la santé
- sont un lieu d'urgence sociale
- font appel à l'écoute et à la patience. Les causes de violence sont surtout dues à l'attente et au manque de dialogue.

Psychiatrie

- Secteur sensible.
- Proximité de 2 centres de détention et placement d'office sous contrainte.
- Amélioration des locaux d'accueil et d'hospitalisation.
- Embauche d'agents de sécurité



Dermatologie

- Site isolé.



Dermatologie



Propositions

- Problème de démographie médicale, délais d'attente de rendez-vous.
- Amélioration des locaux.
- Formation des personnels
 - Formation des agents de sécurité
 - Formation « gestion des relations agressives et conflictuelles
- Réalisations techniques
 - Vidéo-surveillance
 - Dispositif anti-intrusion
- DPI
- Humanisation
- UHSA

Prévention

- Prévenir l'agressivité, c'est finalement améliorer la prise en compte de toute détresse psychologique et donc améliorer globalement la qualité de la prise en charge.