

Comment parer aux incivilités des consommateurs de soins ?

Orateurs : Gilles BONNEFOND, Ancien Président, USPO | France ; Éric REVUE, Chef du Service des Urgences, Hôpital Lariboisière, AP-HP | France ; Vincent TERRENOIR, Commissaire général de police, délégué pour la sécurité générale et en charge de l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé – ONVS, Ministère de la santé et de la prévention – Direction générale de l'offre de soins – DGOS | France ; Danielle VACHER, Présidente, Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde – ANDAR | France

Débat animé par : Frédéric THOMAS, Associé, Roland Berger | France

Signalées dans l'observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS), les incivilités correspondent à des comportements asociaux ne respectant pas les règles de bienséances : vouloir passer devant les autres, propos outrageants... Ces problématiques peuvent parfois être difficiles à définir sur un plan pénal.

Certains éléments déclencheurs engendrent des actes de violence :

- Les comportements marginaux liés à des problèmes psychiatriques ou psychiques
- La frustration chez le patient qui le pousse à manifester son mécontentement et dépasser le comportement civique. Elle est souvent liée à une combinaison de facteurs comme l'angoisse, l'anxiété, la douleur ou l'état d'ébriété qui viennent s'ajouter à l'impatience grandissante de la patientèle.

La violence ne se manifeste pas au hasard

Les professionnels de santé, et plus particulièrement les femmes, sont les plus touchés par les actes de violence. Ces derniers ont majoritairement lieu la nuit, où l'anxiété et l'alcoolisation des patients sont accrues, et peuvent être motivés par plusieurs raisons. Dans les officines et les cabinets libéraux, l'incivilité est généralement liée à un refus de dispensation de médicaments suite à une demande de détournement de ces derniers, à la falsification d'ordonnances ou à des ruptures de stock. L'indisponibilité des médecins peut favoriser ces comportements. En effet, la prise de rendez-vous est parfois difficile, les refus nombreux, les temps d'attente longs et les dates et lieux de la consultation peu accommodants pour les patients. Ces facteurs, combinés à l'attente sur place, créent une tension, parfois même des angoisses chez les patients ayant un rendez-vous urgent comme chez ceux atteints de maladies chroniques. Ils peuvent ainsi provoquer des comportements agressifs. A cela s'ajoute l'intolérance globale des patients qui font preuve de plus en plus d'impatience.

Des mesures de prédiction et de prévention pour limiter les incivilités et leurs conséquences

Des actions préventives doivent être mises en place dans tous les établissements recevant des patients :

- Communiquer les délais d'attente aux patients en amont.
- Former le personnel soignant à gérer l'émotionnel et les situations de violences.
- Dans le cadre de la formation du personnel de santé : faire intervenir des patients afin qu'ils sensibilisent les soignants à leur pathologie, leur ressenti et à la relation soignants-soignés.

Pour améliorer les rapports soignants-soignés, il est nécessaire de bien identifier les facteurs de tensions pour pouvoir les réduire.

Par exemple, les mesures suivantes ont fait preuve d'efficacité :

- Renforcer les binômes professionnels : médecins/pharmaciens, pharmaciens/infirmiers, qui sont les acteurs principaux du parcours médical. L'officine n'est pas un lieu de consommation mais un lieu de santé où l'on obtient un médicament après avoir reçu l'ordonnance du médecin.

- Prolonger les prescriptions médicales périmées de patients stabilisés sous traitement régulier en attendant qu'ils obtiennent un rendez-vous médical pour une nouvelle prescription.
- Simplifier les règles de prescriptions médicales : il existe plus de 50 types de prescription.
- Améliorer l'accès aux soins : réduire les délais de prise de rendez-vous.

Dans les hôpitaux, des agents de sécurité ainsi que des portiques sont mis en place pour protéger les soignants et d'autres patients d'incivilités. Certains services sont parfois dotés de « bouton d'alerte » en cas de débordement d'un patient. Dans certains cas les plus extrêmes, des méthodes de contention physique et chimique peuvent être appliquées.