

«IL Y EN A MARRE DE SE FAIRE INSULTER»

TENSION Que ce soit aux urgences ou dans les cabinets, le personnel soignant vaudois doit affronter agressivité et violence.

Ras le bol. Le monde médical n'est pas épargné par la montée de la violence que connaît la société en général. Les médecins vaudois l'ont fait savoir dans la revue de la Société vaudoise de médecine (SVM). Le *Courrier du Médecin vaudois* de février intitulé «Pourquoi tant de haine?» consacre un dossier complet aux incivilités et aux agres-

Michel Perret



«UN SOIGNANT QUI SE FAIT AGRESSER, CELA PEUT ÊTRE UN SOIGNANT DE PERDU»

Jean-Blaise Wasserfallen, directeur médical du CHUV

sions subies par les praticiens dans leur cabinet et surtout lorsqu'ils sont de garde (voir témoignage).

«Ce sont les médecins qui effectuent des services de garde qui sont le plus exposés, explique Jean-Pierre Pavillon, président de la SVM. Nos

confrères des villes sont plus touchés que ceux qui travaillent à la campagne. Il y a des cas de violence physique, mais ce que nous rencontrons surtout, c'est un climat d'agressivité. Une certaine frange de la population est plus tendue qu'avant. Ce sont des personnes qui exigent d'être prises dans le quart d'heure au prétexte qu'elles paient des assurances.»

Au CHUV, le personnel est bien placé pour savoir que les patients le sont de moins en moins. A cause des pétales de plombs et des menaces, le personnel d'accueil porte maintenant des badges où leur nom ne figure pas. «Les gens sont de plus en plus impatient, explique Jean-Blaise Wasserfallen, directeur médical du CHUV. Ils veulent tout, tout de suite. Certaines personnes qui estiment se trouver dans une situation d'urgence extrême ne comprennent pas que le personnel soignant n'ait pas la même perception

DE QUOI ON PARLE?

■ **PHÉNOMÈNE** Impatience, insultes, frustrations, agressions. La Société vaudoise de médecine met en lumière les difficultés que le personnel soignant rencontre dans sa pratique quotidienne. Des comportements qui sont loin d'épargner les hôpitaux.

qu'eux et ne supportent pas d'attendre. Les urgences sont souvent surchargées par des patients qui n'ont pas de médecin traitant et dont le cas relève de la bobologie. Nous espérons que l'ouverture d'une policlinique au Flon va les désengorger.»

Outre l'attente, le responsable souligne que d'autres événements peuvent aboutir à des situations agressives. «Le refus d'un traitement est aussi une frustration parfois mal vécue. Quelqu'un qui vient chez nous avec un mal de tête et qui exige un scanner risque de mal prendre le fait que le médecin, qui juge inutile un tel examen, n'accède pas à sa demande. Le pire, c'est que ce patient va faire le tour des hôpitaux et des médecins jusqu'à ce qu'il ait son scanner.»

À L'HÔPITAL DE L'ENFANCE AUSSI

L'an dernier, le personnel soignant a rempli 304 formulaires rapportant des actes de violence. En 2008, 280. Dans une dizaine de cas, il y a eu un dépôt de plainte. «Nous n'admettons pas les violences physiques et les menaces de mort, insiste Jean-Blaise Wasserfallen. Nous portons plainte pour chaque événement de ce type. Et dans la majorité des cas, l'affaire se termine par une condamnation.»

Si les urgences sont aux premières lignes, elles ne sont malheureusement pas les seules à vivre des situations difficiles. «Un nouveau souci, c'est l'Hôpital de l'enfance, relève Laurent Meier, chef adjoint à la sécurité. Nous y rencontrons des situations tendues. Il y a des gens qui explosent lorsqu'ils apprennent qu'ils perdent la garde de leur enfant.» Ou encore cette mère qui



EXPLOSIONS Attente aux urgences et refus de faire des examens jugés inutiles induisent des frustrations qui conduisent certains à sombrer dans l'agressivité et la violence. York Black/Corbis

fait usage de son spray au poivre contre un soignant parce qu'elle n'était pas d'accord avec le traitement de sa fille. «Récemment, un ado a été hospitalisé après une bagarre, poursuit Jean-Blaise Wasserfallen. Nous nous sommes retrouvés avec deux bandes devant l'Hôpital de l'enfance. La première voulant protéger le blessé, la seconde voulant en découdre avec lui.»

Pour faire face à ce phénomène, la présence permanente d'agents de sécurité, une collaboration étroite avec la police et la formation des employés du

CHUV. «Des cours de trois jours sont offertes à notre personnel, souligne Jean-Blaise Wasserfallen. Les soignants y apprennent à réagir face à une agression verbale ou physique, à esquivier et à ne pas monter en symétrie.» De son côté, la SVM privilégie la même piste. «Nous ne pouvons pas mettre un gendarme à côté de chaque médecin, précise Jean-Pierre Pavillon. La SVM offre des programmes de formation à ses membres dont certains qui apprennent comment réagir face à une situation violente.» Une démarche

indispensable lorsqu'on connaît les ravages qu'une agression peut causer. «Les soignants en ont marre de se faire insulter ou casser la figure, indique Jean-Blaise Wasserfallen. Un soignant qui se fait agresser, cela peut être un soignant de perdu, quelqu'un qui changera de travail. C'est très regrettable, d'autant qu'on ne peut pas dire que nous sommes en sureffectif.» ■

Sébastien Jost

Réagissez sur:
www.lematin.ch/violence

TÉMOIGNAGE Dr Pierre Widmer, médecin généraliste

«ELLE M'A FONCÉ DESSUS AVEC UN GROS COUTEAU»



Laurent Crozet

Appelé par un homme dont l'épouse n'allait pas bien, le Dr Pierre Widmer s'est rendu au domicile du couple. Le médecin de garde s'est retrouvé face à une femme qui lui a «foncé dessus» un couteau à la main.

«Je suis resté dix minutes en immobilisant cette femme contre le mur et en esquivant les coups de genou qu'elle m'envoyait dans le bas-ventre.» Pierre Widmer, 54 ans, médecin à Crans-près-Céligny (VD), ne se doutait pas qu'une des soirées où il se trouvait de garde se terminerai par une attaque au couteau. «J'ai été appelé par un monsieur me disant que sa femme pétait les plombs et que je devais venir tout de suite. J'ai pris ma voiture et, quelques minutes plus tard, je me suis retrouvé au domicile du couple. J'ai sonné et une femme m'a ouvert. Elle avait l'air méfiante. Je lui ai demandé si je pouvais rentrer. Elle a accepté et j'ai posé ma mallette. La femme s'est absentée, j'ai pensé qu'elle avait été chercher un café qu'elle s'était préparé.» Le choc a donc été de taille lorsque Pierre Widmer a vu réapparaître la dame. «Elle m'a foncé dessus avec un gros couteau de cuisine, j'ai juste eu le temps de lui attraper les mains et de la plaquer contre le mur.» S'en sont suivies dix longues minutes d'immobilisation. «Elle se

débatte et il n'était pas possible de dialoguer avec elle.» Le mari est heureusement réapparu. «Il avait été chercher de la bière et avait l'air tout étonné de voir ce qui se passait. Je lui ai crié d'aller chercher la police qui, par chance, se trouvait tout près de là.» L'arrivée des agents a permis de maîtriser la situation. «Je m'en suis tiré sans mal et, même si cet événement était assez impressionnant, cela ne m'a pas empêché de dormir. J'ai aussi eu la chance d'être plus grand et plus fort que cette personne. Mais je ne peux m'empêcher de me demander ce qui se serait passé si j'avais eu le dos tourné au moment de l'attaque ou si cela avait été une femme médecin plus frêle qui s'était rendue sur place.» Le médecin indique que la situation est parfois tendue lorsqu'il reçoit certains patients. «Il y a ceux qui se montrent systématiquement en opposition et ceux qui sont pressés. Ils veulent tout tout de suite. Après le fast-food, ils aimeraient la fast-médecine.» Mais le médecin souligne que c'est la première fois qu'il subissait une telle agression physique. «Lorsque je suis de garde et que je risque de me retrouver dans une solution potentiellement dangereuse, je fais appel à la police. Nous nous rencontrons avec les agents sur place et nous nous rendons ensemble chez le patient.»

INTERVIEW

DR



François-Xavier Merrien professeur en sciences sociales et politiques à l'Université de Lausanne

«LA SITUATION S'AGGRAVE»

■ **Vous avez effectué une étude sur l'état des médecins vaudois: Elle vous a troublé. Pourquoi?**

Il y a un mal-être généralisé dans toutes les catégories de médecins. Il y a la surcharge de travail, les exigences des assurances et des patients.

■ **Et la violence?**

L'insécurité ressentie par certains médecins est ressortie très clairement, même si nous n'avions pas axé notre étude spécialement sur le sujet. Des cas dramatiques nous ont été

signalés comme celui de cette femme médecin menacée très violemment car elle refusait de faire un certificat d'arrêt de travail ou de ces médecins qui ne dormaient plus après des agressions et qui devaient prendre des somnifères. Je ne m'attendais pas à ça. J'ai trouvé cela assez terrifiant.

■ **Croyez-vous que cette violence est en augmentation?**

Je pense que la situation a tendance à s'aggraver. Nous vivons dans une société en

profonde crise. Les médecins et les enseignants sont particulièrement victimes car ils exercent des métiers de contact et ils ont plus de risques d'avoir affaire à des gens qui ont des problèmes. Aujourd'hui, les institutions ne sont plus considérées comme des médiateurs des parties en conflit. Le développement de la civilisation passe par le recul de la violence. Les individus délèguent à l'Etat le règlement des conflits. De ce côté-là, il y a indiscutablement un retour en arrière.

304

Le nombre de formulaires rapportant des actes de violence remplis par le personnel du CHUV en 2009