

Ascom publie une nouvelle étude sur «La violence à l'encontre du personnel des services des urgences»

# Quand les secours ont à leur tour besoin d'aide

Insultes, patients qui commettent des actes de vandalisme, agressions de la part de proches en colère : dans de nombreuses cliniques et établissements hospitaliers, la violence est à l'ordre du jour. Les médecins et le personnel soignant du service des admissions d'urgence sont avant tout concernés par ce phénomène récent. La nouvelle étude «La violence à l'encontre du personnel des services des urgences» jette une nouvelle lumière sur ce problème. L'étude, commanditée par Ascom (chef de file dans le domaine des solutions de communication sans fil en entreprise), a été menée par la société de conseil openConsulting.



Oliver Laube  
Directeur Marketing  
Allemagne, Autriche et Suisse

Pour réaliser cette étude, openConsulting a analysé les réponses aux questions sur divers thèmes précis de près de 100 cliniques en Allemagne, en Autriche et en Suisse, entre février et mai 2014. Les questions portaient essentiellement sur la fréquence et le type d'agressions, sur les auteurs des actes de violence, sur les règlements et sur l'équipement technique dans le service des urgences. Les résultats sont éloquentes : 73% des personnes interrogées déplorent des agressions au cours de l'année passée. Elles ont décrit des actes de vandalisme dans les services des urgences, des bagarres, ainsi que des coups de poing et de pied. Dans un tiers des cas, des objets ont même été lancés ou

utilisés pour des attaques ciblées. On constate également l'usage d'armes. Dans presque tous les cas d'actes violents, l'abus d'alcool a joué un rôle déterminant. De plus, les membres de la famille ont présenté des réactions violentes dans plus de 40% des cas. Les patients insatisfaits comptent pour un tiers du nombre total des agresseurs. Pour ce qui est de la fréquence de tels actes de violence, 43% des répondants ont déclaré que le nombre d'agressions a augmenté au cours des deux à trois dernières années dans leur établissement.

### Se soutenir contre les auteurs d'actes de violence

La plupart du temps, les membres du personnel soignant ne peuvent compter que sur eux-mêmes pour obtenir de l'aide. En cas d'agressions, 75% des personnes interrogées ont déclaré avoir appelé à la rescousse des médecins ou des membres du personnel soignant. Seuls 25% des personnes interrogées ont reçu l'appui d'un service de sécurité externe. Trente-sept hôpitaux ont déjà demandé une intervention policière. Le personnel soignant continue de manquer de soutien technique. Près de la moitié des personnes interrogées ne disposent d'aucun équipement d'alerte en cas d'urgence. Dans 17% des cas, le personnel dispose d'un bouton d'alerte fixe, mais 20% seulement des personnes exposées peuvent compter sur un appareil mobile équipé d'un bouton d'alerte en cas d'urgence. Les dispositifs de localisation et les alarmes de position continuent de jouer un rôle très secondaire. Pour demander du renfort, la plupart des personnes utilisent le téléphone normal du service, et plus de

la moitié appellent à l'aide directement en criant. «On perd souvent un temps précieux lorsqu'il s'agit de donner l'alerte», explique Jörg Gebauer, directeur d'Ascom Wireless Solutions pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. «La victime doit d'abord trouver un téléphone, puis composer un numéro particulier et donner des indications précises sur son emplacement et la situation. Ce n'est pas toujours facile dans des situations de stress.»

### Les techniques d'alerte demeurent insuffisantes

Le personnel des établissements hospitaliers souhaite également disposer de meilleures techniques. Soixante-six pour cent des personnes interrogées pensent qu'un bouton d'alerte sur

### À propos de la société openConsulting GmbH

La société openConsulting GmbH est spécialisée, depuis 12 ans, dans les services de conseil auprès des professionnels du secteur de la santé et dans le soutien aux établissements hospitaliers. Parallèlement à des thèmes classiques comme la conception et la mise en œuvre des solutions de communication, oC se spécialise dans la conception de stratégies et de processus des environnements de communication. Cette étude a été menée sur la base de la longue expérience d'oC en matière de systèmes de diffusion d'alarmes et de systèmes d'urgence, de l'analyse des exigences à la supervision des projets de développement pour les clients d'oC.

ment d'une alarme perturbe les autres patients et rend le fauteur de troubles encore plus agressif», explique le directeur technique d'une des cliniques interrogées.

«Ce constat sur le terrain coïncide avec nos résultats», poursuit Jörg Gebauer. «Près de 85% des actes de violence peuvent être rapidement contrôlés. Mais cela signifie aussi que dans 15% des cas, la situation dégénère plus ou moins. Les résultats de l'étude nous ont permis de confirmer que c'est surtout un système d'alerte mobile et de communication en milieu hospitalier qui peut rendre le travail du personnel soignant plus sûr et moins stressant.»

### Appel d'urgence manuel ou automatique pour une meilleure sécurité

Des téléphones mobiles modernes pour l'environnement hospitalier, comme le modèle i62 d'Ascom, par exemple, disposent d'un bouton d'alerte facilement accessible. Un appel à l'aide peut aussi se déclencher lorsque l'appareil ne se déplace plus pendant une période prédéfinie



un appareil mobile serait utile. En revanche, seuls 15% des répondants souhaitent un bouton d'alerte fixe. Rares sont les responsables de la sécurité qui estiment que des cris stri-

dents, qui continuent malheureusement d'être nécessaires, ou des alarmes acoustiques sont efficaces. «Une alarme silencieuse et un apaisement régulier sont préférables! Le retentisse-

# Distribué en Suisse par PHYSICOR



Depuis plus de dix années maintenant, DIMATEX est le fournisseur officiel pour la France des forces armées et des acteurs du secours.

Nous sommes à votre disposition pour toute information.



**CHOC**  
Poche perfusion

## BAROUD

Sac d'intervention



## STUP 40

Petit ampoulier



## KAÏMAN

Lot PMA





ou lorsqu'il a basculé, par exemple, alors que la victime est déjà à terre. En effet, les situations évoluent souvent de manière inattendue. «Il faut déjà avoir le temps d'appuyer sur le bouton!»,

explique une aide soignante chevronnée. Le personnel de la clinique est souvent débordé pour régler la situation. Grâce aux techniques de communication modernes, la situation d'ur-

gence est suivie automatiquement, ce qui est très utile pour le personnel. En cas d'alerte, les terminaux, comme l'i62 d'Ascom, envoient des données de localisation au poste central de communication et (ou) directement au terminal des personnes qui doivent porter secours. Si une alarme est déclenchée, l'ordinateur d'alarme diffuse un signal acoustique et visuel qui peut être automatiquement transféré en tant que message groupé à des terminaux définis, tels que le modèle a71 d'Ascom. Le message indique toujours l'emplacement de la victime de l'acte de violence. Une équipe d'intervention peut alors se rendre immédiatement au bon endroit. Les médecins et les infirmières peuvent aussi regagner rapidement leurs postes.

### ASCOM WIRELESS SOLUTIONS

ASCOM WIRELESS SOLUTIONS compte parmi les fournisseurs majeurs de systèmes de communication sans fil sur site pour des secteurs importants. La création d'une plus-value pour les clients est au centre de notre offre de services: cette plus-value passe par le soutien et l'optimisation des processus essentiels à leur mission. Les clients se retrouvent notamment dans le domaine de la santé (hôpitaux, établissements psychiatriques), de l'industrie manufacturière, des établissements sociaux, de l'industrie agroalimentaire, du commerce de détail et des hôtels. Actuellement, plus de 75'000 systèmes sont installés partout dans le monde au sein d'entreprises majeures. Ascom Wireless Solutions propose une vaste gamme de solutions vocales et de messagerie professionnelles sans fil. Ces solutions sont basées sur les technologies les plus récentes VoWiFi, IP-DECT, DECT et d'appels d'infirmières par signal lumineux ou pager, qui peuvent être intégrées très simplement aux systèmes professionnels existants des clients. La division Wireless Solutions compte des filiales dans 12 pays et emploie 1200 personnes dans le monde entier. Le siège social d'Ascom Wireless Solutions est situé à Göteborg en Suède. Cette division fait partie du groupe suisse Ascom. Les actions Ascom (ASCN) sont cotées à la bourse de Zurich (ASCN: SWX). Pour en savoir plus sur Ascom, rendez-vous sur le site Internet d'Ascom [www.ascom.ch](http://www.ascom.ch).

### Informations complémentaires

Vous pouvez télécharger gratuitement l'étude «La violence à l'encontre du personnel des services des urgences» au format PDF sur le site [www.ascom.ch/savie](http://www.ascom.ch/savie) Cette étude est disponible en allemand seulement.