

Accueil des patients de psychiatrie : au CHU de Saint-Etienne, la parole se libère

Un rapport publié le 1er mars relevant l'accueil indigne des patients du pôle de psychiatrie a provoqué un choc au sein du centre hospitalier de Saint-Etienne.

LE MONDE | 17.03.2018 à 10h26 • Mis à jour le 17.03.2018 à 10h49 | Par Vincent Charbonnier (Saint-Etienne, correspondant)

On n'avait peut-être jamais autant parlé du CHU de Saint-Etienne. Jeudi 1^{er} mars, la publication d'un rapport du Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL), qui révélait l'indignité de la prise en charge des patients de psychiatrie aux urgences générales, a été relayée par les journaux, les radios, les télévisions. Après le choc, la parole a commencé à se libérer. Quant aux soignants, ils ont le sentiment d'être déconsidérés dans leur travail.

Malgré les mails envoyés par des cadres dès le 28 février, veille de la publication du rapport, pour inciter les personnels à ne pas parler aux journalistes, certains ont tenu à s'exprimer. Timidement, anonymement. « *On a reçu plus d'informations par la presse qu'en interne* », déplore un infirmier, dont le blog remporte son petit succès : 4 000 vues et 500 partages sur Facebook. « *Mon souci n'est pas de désavouer, mais d'expliquer* », observe celui qui est revenu dans un post sur les contentions abusives aux urgences, l'usage disproportionné de l'isolement en psychiatrie, le manque de moyens humains.

Lire aussi : Les urgences hospitalières confrontées à une surchauffe inhabituelle sur l'ensemble du territoire (/sante/article/2018/03/17/les-urgences-confrontees-a-une-surchauffe-inhabituelle-sur-l-ensemble-du-territoire_5272516_1651302.html)

Des mesures d'urgence ont été prises : aménagement de « salons d'apaisement » et de quelques lits supplémentaires, sas entre les urgences générales et les urgences psychiatriques pour éviter la relégation des patients dans les couloirs des premières. Autant de réponses dilatoires, selon lui.

Mépris

« *Pour nous, la publication du rapport a été un soulagement. On s'est dit : "Ça y est, l'abcès est crevé. Ça va faire bouger les choses."* » Pour ces trois infirmiers rencontrés au domicile de l'un d'eux, loin du CHU, les recommandations du CGLPL ont été perçues comme un « *coup de pied dans la fourmilière* ». Eux aussi trouvent « *anormal et inadmissible qu'on fasse peser sur les patients un manque de moyens* ». Sans vouloir incriminer « *les personnels des urgences qui, faute de temps, ne peuvent guère faire autrement que d'utiliser parfois des liens de contention* », ils déplorent une « *dénaturation du service public de santé* ».

« *On a l'impression que la gestion a pris le pas sur la qualité d'accueil des patients sans que l'ARS s'en inquiète.* »

Personnels médicaux et paramédicaux, médecins, cadres, infirmiers, psychologues, assistants sociaux... à l'initiative des syndicats, un collectif a été créé le 27 février, qui s'est déjà réuni deux fois. Il entend faire des propositions à la direction pour pallier les dysfonctionnements pointés par les contrôleurs lors de leur visite du 8 au 15 janvier et réclamer à nouveau l'obtention de moyens supplémentaires à l'Agence régionale de santé. Les syndicats restent cependant circonspects : « *On ne parle pas le même langage* », notent des représentants CGT et FO. Depuis 2005, une logique financière prime. Priorité a été donnée au retour à l'équilibre budgétaire – en 2016, le CHU a affiché un excédent net consolidé de 7,5 millions d'euros. Les alertes multiples lancées par les syndicats sur la situation du pôle psychiatrie, l'embolie des urgences, les contentions abusives, n'ont guère été prises en considération, avancent-ils.

Lire aussi : « Ras-le-bol », « découragement », « perte de sens » : le malaise de l'AP-HP (/sante/article/2018/03/17/ras-le-bol-decouragement-perde-de-sens-l-immense-malaise-de-l-ap-hp_5272382_1651302.html)

La situation s'est dégradée depuis la fermeture de l'hôpital psychiatrique de Saint-Jean-Bonnefonds transféré sur le site de l'hôpital Nord du CHU en 2004. La fermeture d'un service à l'hôpital Bellevue

en 2017 n'a rien arrangé. La création d'une équipe mobile en soins ambulatoires est certes « *louable* », disent les infirmiers, mais elle ne dispose pas d'« *assez de moyens humains et logistiques* ». La vétusté de certains bâtiments, l'institutionnalisation de la contention partielle ou totale, le déficit en médecins, tentés par le privé, toutes ces questions ont été soulevées lors d'une assemblée générale houleuse fin janvier devant le directeur général et le chef du pôle de psychiatrie. La grande majorité des 150 salariés présents a eu l'impression d'être traitée par le mépris. « *On nous a dit qu'on était des doctrino-populistes* », déplorent les infirmiers.

Etat de santé dégradé

Après la parution du rapport, une famille – tous les proches des malades tiennent à rester anonymes – a contacté *Le Monde* pour témoigner de mauvais traitements constatés ailleurs. Dans un service de l'unité neuro-psycho-gériatrique à l'hôpital de la Charité dans le centre de Saint-Etienne, composante du CHU, elle a trouvé des personnes âgées attachées dans des fauteuils dans la salle à manger ou entravées dans leur lit par des liens de contention pelvienne ou/et au pied, des boîtes de liens au-dessus des armoires ou stockées dans des placards. D'autres familles contactées au téléphone font le même constat : l'état de santé de leur proche s'est dégradé après l'admission dans des services de gériatrie. Autonomes physiquement à leur entrée, ils sont vite devenus dépendants.

« *Est-ce que la personne (et sa famille) est respectée dans sa dignité ? Est-ce une atteinte à ses libertés ? N'y a-t-il pas d'autres moyens à trouver plutôt que de choisir l'option contention systématique ? Parce que dans ces conditions, quiconque attaché pendant des heures, de jour comme de nuit, ne pourra que perdre sa dignité humaine* », dénonce la parente d'une personne qui a été hospitalisée dans cette unité et qui refuse cette fatalité.

Interrogée sur ces situations, Floriane Loctin, directrice de cabinet du directeur général du CHU, estime qu'il « *ne faut pas tout mélanger. Le rapport du contrôleur général des lieux de privation de liberté porte uniquement sur le pôle de psychiatrie* ». Elle indique qu'un groupe travaille depuis plusieurs années sur les questions de la bientraitance et de la maltraitance des personnes âgées, sur la contention, en relation avec des familles. Travaux qui ont donné lieu à des publications.

Le CHU n'a pas contesté les observations du CGLPL. M^{me} Loctin explique que « *les problèmes soulevés avaient été repérés par l'institution depuis plusieurs années, les mesures prises pour y remédier n'ayant pas suffi dans une période de particulière densité en termes d'activité, comme ce fut le cas du 8 au 15 janvier* ». Un plan d'action « *énergique* » a été mis en œuvre, une « *enquête administrative et des audits diligents* ». Une réflexion sur un projet médical pour le pôle psychiatrique recommandée par le CGLPL et réclamée plusieurs fois en vain jusqu'à présent par le CHSCT va notamment être engagée.

Lire aussi : Martin Hirsch : « A l'hôpital, il y a un sentiment qui va de la lassitude à la souffrance » ([/sante/article/2018/03/17/martin-hirsch-a-l-hopital-il-y-a-un-sentiment-qui-va-de-la-lassitude-a-la-souffrance_5272458_1651302.html](https://sante/article/2018/03/17/martin-hirsch-a-l-hopital-il-y-a-un-sentiment-qui-va-de-la-lassitude-a-la-souffrance_5272458_1651302.html))