

**Jeudi 22 août 2013 - 16:17**

**Violences aux urgences: Samu-Urgences de France réclame la création du métier de professionnel de l'accueil hospitalier**

PARIS, 22 août 2013 (APM) - Samu-Urgences de France a réclamé jeudi dans un communiqué la création d'un nouveau métier de professionnel de l'accueil hospitalier ainsi qu'un renforcement des effectifs des services d'urgences, en réaction à l'agression d'un infirmier des urgences dimanche à Marseille.

L'organisation fait part de son "indignation" par rapport à cette agression à l'arme blanche à l'hôpital de La Conception (cf APM NCQHJ001 et APM NCQHJ003).

Elle dénonce "à nouveau l'erreur des autorités qui, depuis des années et sans jamais le moindre succès, s'enferment dans l'unique logique de tenter de réduire les flux des entrées aux urgences, plutôt que d'accepter l'effort d'ajuster les moyens des services des urgences à l'activité constatée".

Pour elle, cela maintient les services des urgences en "sous-effectif chronique", ce qui constitue la "cause majeure" des plaintes des patients et des tensions rencontrées.

Samu-Urgences de France demande donc à nouveau la réalisation d'un audit national des effectifs sur la base de son référentiel des ressources humaines médicales et non médicales des services d'urgence (cf APM CBNLF003).

Outre un ajustement des moyens, il préconise la création d'un nouveau métier de professionnel de l'accueil hospitalier.

Ces "agents d'accueil et de convivialité" qui devraient être formés et en nombre suffisant, assisteront les patients et leur entourage dès leur arrivée, les accompagneront tout au long de leur parcours et leur expliqueront l'organisation générale et les conditions de leur prise en charge, afin de "prévenir et, au besoin, dissuader toute forme d'agressivité".

"Songer à recourir de façon routinière à des forces de l'ordre, comme cela a pu être envisagé, n'est pas une bonne idée" car cela est "contraire à la tradition hospitalière" et ne devrait être envisagée qu'"en toute dernière extrémité", estime l'organisation.

Elle prône plutôt la mise en place de "modes de fonctionnement rassurants et apaisants" au quotidien pour "faire face à ces situations graves, devenues ubiquitaires au fil des années".

A cet effet, elle estime que plusieurs conditions doivent être réunies. Outre ces nouveaux agents d'accueil, elle cite notamment des locaux "suffisamment vastes, sécurisés et confortables", en particulier dans la partie "accueil" et des effectifs soignants, médicaux et non médicaux, mis à niveau.

Elle souhaite également que l'organisation hospitalière permette d'assurer un accès rapide aux ressources du plateau technique et garantisse, en aval des urgences, une "hospitalisation rapide des patients qui le nécessitent, sans une longue attente sur brancard".

cb/ab/APM polsan