



Institut de Formation des Manipulateurs en Électroradiologie Médicale de Rennes  
Centre Hospitalier Universitaire de Rennes  
Pontchaillou  
2, rue Henri Le Guilloux  
35033 Rennes Cedex 9

# Le MEM face à un patient alcoolisé en services d'urgences



Dessins-urgences.fr

Mathilde VARENGUES  
IFMEM de Rennes  
Promotion 2018-2021

## Diplôme d'Etat de Manipulateur en électroradiologie médicale

### Travaux de fin d'études : Le MEM face à un patient alcoolisé en services d'urgences

Conformément à l'article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle du 3 juillet 1992 :  
« toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

J'atteste sur l'honneur que la rédaction des travaux de fin d'études, réalisée en vue de l'obtention du diplôme d'Etat de manipulateur en électroradiologie médicale est uniquement la transcription de mes réflexions et de mon travail personnel. Et, si pour mon argumentation, je copie, j'emprunte un extrait, une partie ou la totalité de pages d'un texte, je certifie avoir précisé les sources bibliographiques.

Le 9 mai 2021

Signature de l'étudiant :



Fraudes aux examens :

CODE PENAL, TITRE IV DES ATTEINTES A LA CONFIANCE PUBLIQUE

CHAPITRE PREMIER : DES FAUX

Art. 441-1 : Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

Loi du 23 décembre 1901, réprimant les fraudes dans les examens et concours publics.

Art. 1<sup>er</sup> : Toute fraude commise dans les examens et les concours publics qui ont pour objet l'entrée dans une administration publique ou l'acquisition d'un diplôme délivré par l'Etat constitue un délit.

# Sommaire

<b>Mes remerciements</b>	2
<b>Introduction</b>	3
<b>1 La situation de départ</b>	4
<b>2 Le cadre conceptuel</b>	5
2.1 L'alcool . . . . .	5
2.1.1 Définition de l'alcool . . . . .	5
2.1.2 Intoxication éthylique aiguë . . . . .	5
2.1.3 La frontière entre une personne alcoolisée et une personne alcoolique . . . . .	6
2.2 Les représentations . . . . .	7
2.2.1 Les représentations de l'alcool aux cours de l'histoire . . . . .	7
2.2.2 Les représentations en milieu hospitalier . . . . .	8
2.2.3 Les représentations sociales . . . . .	9
2.2.4 La Programmation Neuro-Linguistique dans le soin . . . . .	10
2.3 L'accompagnement . . . . .	12
2.3.1 Définition de l'accompagnement . . . . .	12
2.3.2 La relation avec le patient . . . . .	12
2.3.3 La place de l'humour dans nos services . . . . .	13
2.3.4 La confiance entre le soigné et le soignant . . . . .	14
2.4 La communication . . . . .	15
2.4.1 Définition de la communication . . . . .	15
2.4.2 Les différents types de communications . . . . .	16
2.4.3 Les différents modèles de communication . . . . .	16
2.4.4 La communication thérapeutique et l'hypnose . . . . .	18
<b>3 La problématique</b>	19
<b>4 La méthodologie</b>	20
<b>5 La présentation des résultats</b>	22
<b>6 La discussion</b>	25
6.1 La représentation du patient alcoolisé . . . . .	25
6.2 L'accompagnement du manipulateur dans la prise en charge . . . . .	25
6.3 La communication, la clé de la prise en charge . . . . .	26
<b>Conclusion</b>	27
<b>Annexes</b>	

## Remerciement

Je tiens dans un premier temps à remercier ma guidante, Anne-Cecile GALLERAND, pour toute l'aide qu'elle a pu m'apporter, mais également pour sa disponibilité, sa patience et ses conseils qui m'ont amené à cette réflexion.

Je voulais également remercier et saluer les formateurs de l'IFMEM, pour leur écoute et les conseils qu'ils ont pu m'apporter.

Je remercie les manipulateurs ayant répondu à mon questionnaire pour leurs précieuses réponses et le temps qu'ils m'ont accordé.

Pour finir, je tiens à remercier ma famille et mes amis qui ont su m'épauler et m'encourager. Merci d'avoir été là pour moi dans cette aventure.

## L'introduction

« Restez immobile », « Bloquez votre respiration ». Ces phrases souvent entendues lors d'examens médicaux sont dites par le manipulateur en électroradiologie médicale ou plus communément le « manip radio ». Ce dernier qui peut exercer dans des structures publiques ou privées, effectue des examens médicaux à visée diagnostique comme la radiologie, le scanner, l'IRM, ou la scintigraphie mais peut également réaliser des examens à but thérapeutique tels que la radiothérapie.

Aux urgences, les manipulateurs sont confrontés à tous types de patients et à toutes pathologies. Les patients alcoolisés arrivant aux urgences font partie d'une population qui est la plus susceptible de s'énerver et de mettre en grande difficulté une équipe de soignant.

Pour éviter ce genre de problématique, il est nécessaire de mettre en place des méthodes de prise en charge afin que les examens pour ces personnes se déroulent le plus normalement possible, et ceci aussi bien du point de vue des patients que du point de vue des manipulateurs radio.

## 1. La situation de départ

Au cours des différents stages que j'ai effectués pendant ma formation, j'ai pu constater la différence de prise en charge d'un manipulateur à un autre vis à vis d'un patient alcoolisé.

Il arrive qu'un manipulateur avant même de prendre en charge un patient alcoolisé, se trouve en état de stress émotionnel. Le manipulateur est dans la défensive, la prise en charge se fait souvent le plus vite possible, l'accompagnement du patient lors de la prise en charge est souvent insuffisant, ou même inexistant.

J'ai toujours voulu comprendre cette pathologie qui pour moi n'est pas anodine et qui est souvent la conséquence de passé douloureux. La prise en charge de ces patients lorsque ces derniers sont dans un état calme est intéressante d'un point de vue social. C'est à la fois, le croisement entre une prise en charge pour sa santé qui relève du domaine médical, mais également une prise en charge sociale, puisque ce sont des patients qui ont besoin d'être écoutés et compris.

Il m'est arrivé au cours de ma formation d'avoir un examen de radiologie à faire à un patient alcoolisé. Je voulais le prendre en charge, le manipulateur m'a laissé faire l'examen, mais il est toujours resté derrière le pupitre de peur que ce patient soit violent envers moi. J'ai mis du temps à comprendre que ce qu'il avait fait était dans mon intérêt. Je n'avais pas suffisamment de recul sur les différentes situations pour identifier les différents dangers que je pouvais rencontrer. Le patient était gentil, il me parlait bien mais il était également très impatient et si l'examen avait duré plus longtemps, il se serait peut être énervé contre moi. Le manipulateur est ainsi resté en alerte au cas où la situation se serait aggravée.

D'un autre côté, lors d'un autre stage réalisé dans un autre établissement, j'ai été confronté à une autre prise en charge d'un patient alcoolisé. Les manipulateurs m'ont soutenu dans ma volonté de le prendre en charge. Ils m'ont ainsi donné des conseils, tel que d'avoir une communication positive, éviter de le toucher mais plutôt lui dire ce qu'il fallait faire en lui expliquant tout le déroulement de l'examen. Ils m'ont également conseillé de ne pas le contrarier et que si j'avais le moindre soucis ou que je me sentait en danger, il fallait que je les appelle immédiatement. La prise en charge s'est bien déroulée, le patient était calme, je lui ai expliqué tout ce que je lui faisais et j'attendais son consentement avant de faire le moindre geste avec lui.

Ainsi, certains manipulateurs réagissent comme le manipulateur qui était avec moi dans la première situation, tandis que d'autres ne font pas ou peu de différences entre un patient alcoolisé et un patient non-alcoolisé. Au vu des différentes prises en charges qu'un manipulateur peut avoir vis à vis d'un patient alcoolisé je cherchais à comprendre d'où venait ses différentes craintes et qu'elles pouvaient être les répercussions sur leur prise en charge. C'est pourquoi je me suis amenée à me poser diverses questions :

- Qu'est ce qu'une bonne prise en charge ?
- Quel est l'impact des représentations sur la prise en charge d'un patient alcoolisé ?
- La communication adaptée a-t-elle un impact sur l'attitude du patient ?
- Quelle serait la prise en charge adéquate pour un patient avec un comportement difficile ?

## 2. Le cadre conceptuel

### 2.1 L'alcool

#### 2.1.1 Définition de l'alcool

Selon l'OMS, l'alcool est « une substance psychoactive capable d'entraîner la dépendance, largement utilisée dans de nombreuses cultures depuis des siècles. »

#### 2.1.2 L'intoxication éthylique aigu

L'intoxication aiguë est définie par l'OMS comme étant « un état consécutif à la prise d'une substance psychoactive et entraînant des perturbations de la conscience, des facultés cognitives, de la perception, du jugement, de l'affect ou du comportement, ou d'autres fonctions et réponses psychophysiologiques. »<sup>1</sup>

Selon l'OMS, ce terme est le plus souvent employé pour définir une personne ayant consommé de l'alcool, le synonyme de ce mot dans le langage familial et le mot « ivresse ».

L'intoxication éthylique aiguë peut s'exprimer par plusieurs signes comme un faciès vultueux, un discours bredouillant, un état d'euphorie, d'agitation ou de stupeur, une volubilité, un comportement chaotique, un temps de réaction allongé, une altération du jugement, un manque de coordination motrice et une insensibilité.

L'intoxication éthylique aigu comporte 3 phases :

- L'excitation psychomotrice qui est soit la violence et l'agressivité du patient sur lui-même ou sur une autre personne ou qui est au contraire une phase d'euphorie et d'excitation. Il peut avoir une phase de sentiment de puissance envers les autres
- Ebriété s'observera selon 4 signes ; l'élocution (difficulté à parler de manière claire et distincte), la motricité (perte de motricité et de l'équilibre), la vigilance (vigilance réduite, fatigue) et les indicateurs physiques (haleine, transpiration, yeux rouges, hypothermie)
- La dépression se caractérise par des vomissements, des incontinences, des convulsions, une diminution des réflexes ou un coma

IAE simple	IAE compliqué	IAE associée
Logorrhée	Troubles excito-moteur	Polytraumatismes
Parole hachée	Délire	Acidose métabolique
Incoordination motrice	Hallucination	
Injection conjonctivale	Trouble de la conscience	
Haleine caractéristique	Hypothermie/ Hypoglycémie	
	Crise convulsive	

<sup>1</sup> [https://www.who.int/substance\\_abuse/terminology/acute\\_intox/fr/](https://www.who.int/substance_abuse/terminology/acute_intox/fr/)

La classification internationale des maladies, 10<sup>ème</sup> révision, (CIM 10) est une classification qui permet de regrouper par titre, allant de 1 à 22, les maladies, les signes, les symptômes, les circonstances sociales et les causes externes de maladies ou de blessures. Elle est publiée par l'organisation mondiale de la santé (OMS).

La CIM 10, met en relation l'alcool et les perturbations de la conscience, des fonctions cognitives, de la perception, de l'affect et du comportement

Pour distinguer une personne alcoolo-dépendante d'une personne non-dépendante, la CIM-10 a mis en place le questionnaire « AUDIT » qui permet de déterminer, selon le score obtenu et le sexe de la personne, une alcools-dépendance probable. Il existe aussi un questionnaire « CAGE-DETA » qui permet en 4 questions rapide de déterminer si le patient peut avoir des problèmes avec l'alcool. Ce questionnaire est positif si deux des 4 réponses sont positives.

### 2.1.3 La frontière entre une personne alcoolisée et une personne alcoolique

Le terme alcoolisme a été utilisé pour la première fois en 1848 par le médecin suédois Magnus Huss dans une description clinique et nosographique de l'intoxication éthylique.

Selon l'OMS, le syndrome de dépendance est « *l'ensemble des phénomènes comportementaux, cognitifs et physiologiques liés à la consommation d'alcool, et entraînant un désinvestissement progressif des autres activités* ». <sup>2</sup>

De plus, elle établit un lien entre l'usage de l'alcool et des troubles mentaux et comportementaux ainsi que les traumatismes.

Pendant longtemps, les spécialistes faisaient la différence entre les buveurs chroniques et les buveurs occasionnels. Maintenant, les spécialistes ne font pas la différence, puisque la frontière est très mince, et qu'à tout moment un buveur occasionnel peut passer à une consommation régulière et inversement. C'est pour cela que l'OMS établit des recommandations sur la consommation d'alcool, il préconise un seuil de 21 verres par semaine pour l'homme, ce qui fait 3 verres par jour. Pour la femme, le seuil est plus faible, il est de 14 verres par semaines ce qui représente 2 verres par jour.

L'OMS recommande aussi un jour d'abstinence par semaine et pas plus de 4 verres consécutifs lors d'une occasion. Ces recommandations, ne garantissent pas qu'il n'y a aucun risque pour sa santé si elles sont respectées, puisqu'il peut y avoir un risque plus élevée de cancer des VADS, du foie, du sein, et du colon-rectum que chez un sujet qui ne prend pas d'alcool. Tout dépend de la corpulence, de son sexe, sa santé physique, de son état psychologique ainsi que le moment de la consommation. Cependant ces recommandations sont le juste équilibre entre ces risques et l'effet positif que peut procurer l'alcool.

---

<sup>2</sup> [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-11/annexe\\_criteres\\_cim-10\\_abus\\_dependance.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-11/annexe_criteres_cim-10_abus_dependance.pdf)

## 2.2 Les représentations

### 2.2.1 Les représentations de l'alcool aux cours de l'histoire

Pour comprendre d'où vient cette représentation des personnes alcoolisées dans la société, il faut tout d'abord s'intéresser aux représentations de l'alcool qui a évolué au cours des décennies.

Au 19ème siècle, les personnes qui buvaient des alcools forts, étaient souvent représentées comme étant des hommes ouvriers qui travaillaient dans les bâtiments. Ces personnes étaient considérées comme des paresseux, qui passaient leur temps à boire et que cela était la cause de leur pauvreté. Il crée alors des campagnes de prévention via des caricatures pour prévenir des méfaits de l'organisme et le mode de vie. A contrario, boire du vin était synonyme de richesse. Il était associé à la fête et s'apparentait à un antidépresseur naturel.

Jusqu'à la seconde guerre mondiale, le vin était une boisson recommandée pour les écoliers dès l'âge de 14 ans.

Dans les années 1960, des campagnes encouragent les jeunes et les femmes notamment à boire de l'alcool. Cela les rendrait plus séduisants, ils trouveraient plus facilement du travail et auraient un travail plus qualifié. Cela améliorerait les performances intellectuelles et physiques.

Dans les années 90, l'alcoolique n'est plus considéré comme un malade mais comme un meurtrier qui est responsable de nombreux accidents de voiture. La société a moins d'empathie.

L'alcoolisation, le pouvoir de l'alcool, la dépendance, le regard de la société et le mode de vie sont alors étroitement liés.

La femme alcoolique est plus stigmatisée que l'homme alcoolique. Elle est considérée comme une mauvaise mère, sa beauté se dégrade.



Tableau mural du docteur Galtier-Boissière, « avant-après », placardé dans les écoles au XIXème siècle.

### 2.2.2 Les représentations en milieu hospitalier

Quand un patient arrive dans un service d'imagerie médicale aux urgences, les soignants se doivent de porter aucun jugement et de prendre en charge de manière identique et de prodiguer des soins de qualité à n'importe quel patient.

Le premier contact avec un patient alcoolique peut être une prise en charge compliquée et mal vécue pour certains soignants. Ces derniers par manque de formation ou d'expérience dans le domaine de l'alcoolisme peuvent se retrouver confronter à une prise en charge difficile. Ce sont avant tout des humains avec leur propre histoire, leur vécu, leur craintes, leurs sensibilités qui vont influencer leur pratique de soignants.

Ainsi certains soignants accueillent les personnes alcoolisées de la même manière que les patients non-alcoolisés. D'autres ont des représentations plus péjoratives des patients alcoolisés, ce sont pour eux « des ivrognes », « des soulards », « des alcooliques » ou « des patients OH ». Tant que l'alcoolisme aura une connotation négative dans notre société, il y aura des personnes qui porteront un jugement négatif sur les personnes alcoolisées.

Selon le code de déontologie des infirmiers :

« Art. R. 4312-11.-L'infirmier doit écouter, examiner, conseiller, éduquer ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient, notamment, leur origine, leurs mœurs, leur situation sociale ou de famille, leur croyance ou leur religion, leur handicap, leur état de santé, leur âge, leur sexe, leur réputation, les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard ou leur situation vis-à-vis du système de protection sociale ».

Le mot représentation, inconnu de langage français il y a deux siècles est maintenant bien présent dans le langage courant et dans la société dans laquelle nous vivons. C'est devenu au fil des décennies un mot au sens large qui est défini selon Lalande comme « *ce qui forme le contenu concret d'un acte de pensée* ». <sup>3</sup>

Selon le Larousse, la représentation est définie comme étant la « *Perception, image mentale [...] dont le contenu se rapporte à un objet, à une situation, à une scène, [...], du monde dans lequel vit le sujet.* ». <sup>4</sup>

Tandis que le dictionnaire médical le définit comme « [...] « *image* » de l'objet qui s'inscrit dans les systèmes mnésiques de l'appareil psychique ». <sup>5</sup>

Ainsi nous pouvons dire que la représentation est une image personnelle que l'on se fait d'un environnement ou d'une personne et qui influe sur notre propre perception des situations que l'on est amené à vivre et à qui aura un impact sur notre comportement et notre manière d'évoluer au sein de notre société.

Les représentations de l'alcool au sein du milieu hospitalier sont ainsi très variées selon les différents personnels soignants, qu'il soit médecins, manip, infirmiers, aides-soignants, ambulanciers...

<sup>3</sup> <https://b.21-bal.com/law/1343/index.html?page=186>

<sup>4</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/representation/68483>

<sup>5</sup> [https://sofia.medicalistes.fr/spip/IMG/pdf/Dictionnaire\\_medical\\_Avec\\_Atlas\\_anatomique-\\_6e\\_edition\\_-\\_Masson\\_.pdf](https://sofia.medicalistes.fr/spip/IMG/pdf/Dictionnaire_medical_Avec_Atlas_anatomique-_6e_edition_-_Masson_.pdf)

### 2.2.3 Les représentations sociales

Nous pouvons maintenant parler d'une représentation plus spécifique, d'individus à individus ou d'un soignant à un soigné, il s'agira de la représentation sociale.

En sociologie, on associe à représentation sociale toutes les valeurs, croyances, opinions ou idéologies que l'on se fait de notre vie.

Ainsi le psychiatre et philosophe Karl Jaspers voit les idéologies comme « *un complexe d'idées ou de représentations qui passe aux yeux du sujet pour une interprétation du monde ou de sa propre situation, qui lui représente la vérité absolue, mais sous la forme d'une illusion par quoi il se justifie [...]* ». <sup>6</sup>

Cette citation nous permet de mettre en évidence que la prise en charge d'une personne alcoolisée peut être particulièrement difficile selon notre propre identité sociale (notre histoire personnelle, notre religion...). Cela peut en effet influencer notre première approche vis à vis du patient alcoolique pour la première prise en charge.

Cela va passer tout d'abord par le premier regard que l'on va porter sur ce patient et par le premier contact, les premières paroles que l'on va avoir avec lui.

La notion de représentation sociale est utilisée en psychologie sociale pour désigner les images de la réalité collective fortement suggérées à l'individu par la société.

Le psychologue, Jean-Claude Abric, met en place la théorie du noyau central. Cette théorie met en évidence le noyau central qui est caractérisé par les pensées historiques, symboliques et sociales qui nous constituent.

Mais ce noyau comporte également un noyau périphérique qui prend en compte les différentes pensées que nous pouvons avoir dans notre quotidien, ce sont des contextes sociaux qui peuvent varier d'un individu à un autre.

Ainsi selon sa théorie, le psychologue distingue 4 fonctions de la représentation sociale :

- « *Une fonction de savoir :*
  - *Elles vont permettre, de par leur contenu, à la fois de comprendre et d'expliquer la réalité. Ces savoirs « naïfs » vont permettre la communication et les échanges sociaux.*
- *Une fonction identitaire :*
  - *Les représentations sociales servent à définir l'identité sociale de chaque individu et ainsi préserver la spécificité des groupes sociaux. Cette fonction va intervenir dans les processus de socialisation ou de comparaison sociale.*
- *Une fonction d'orientation :*
  - *Les représentations sociales vont permettre au sujet d'anticiper, de produire des attentes mais également de se fixer ce qu'il est possible de faire dans un contexte social particulier.*
- *Une fonction justificatrice :*
  - *Elles peuvent aussi intervenir à posteriori et ainsi servir à justifier nos choix et attitudes. Ainsi, elles jouent un rôle essentiel dans le maintien ou le renforcement des positions sociales. »<sup>7</sup>*

---

<sup>6</sup> <https://www.autourderacamier.com/2018/02/09/jaspers-lideologie/>

<sup>7</sup> <https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales>

Nous pouvons dire que les 4 fonctions du psychologue, Jean-Claude Abric, vont aider le manipulateur radio à avoir la meilleure prise en charge possible face à tout type de patient.

La fonction de savoir va permettre au soignant grâce aux idées, connaissances que lui a appris la société à avoir un premier avis face à une personne en fonction de son état général.

La fonction identitaire ne doit pas permettre aux soignants de pouvoir juger une personne pour sa situation sociale, son origine, de prendre en charge de manière plus professionnelle une personne plutôt qu'une autre.

La fonction d'orientation va également guider notre choix pour avoir la meilleure prise en charge selon la personne que nous avons en face de nous. C'est grâce à ses expériences et ses connaissances que le soignant va pouvoir avoir la meilleure prise de décision. Le soignant va par exemple vouloir se protéger s'il se sent en danger, il va alors élaborer une prise en charge pour ne prendre aucun risque en employant des moyens humains ou des outils à disposition.

Lorsqu'il s'agit de prendre en charge un patient, notre comportement va être dirigé vers la fonction justificatrice pour se justifier des choix que nous allons faire pour la prise en charge la mieux adaptée pour le patient et pour nous même.

Ces quatre fonctions sont des piliers de connaissances, d'expériences et sont essentielles dans la représentation que les soignants peuvent avoir dans l'exercice de leur fonction pour faire face à toute situation. Notre culture et nos groupes sociaux vont influencer notre manière d'appréhender une situation et sera sans doute différentes d'un individu à un autre.

Les représentations sociales sont décrites par Serge MOSCOVICI comme le « *symptôme par excellence des hommes qui, jusqu'à la fin, seront les esclaves d'une vision déformée du monde. Dès lors, quoi qu'on fasse, on fuit le réel, condamné à ne voir et à n'entendre que la fausse monnaie, le mensonge, l'illusion d'une classe dont on est soit la victime, soit le complice, selon la position occupée dans la société* ». <sup>8</sup>

Ce que cite MOSCOVICI peut être repris dans la situation où des personnes dites « Alcooliques » sont victimes de préjugés par la société qui les condamne et les enferme dans des stéréotypes. La société les considère comme des personnes qui n'ont pas leur place et les mets souvent à l'écart. L'alcool est un vice aux yeux de la société et parfois également aux yeux des soignants.

#### 2.2.4 La Programmation Neuro-Linguistique dans le soin

La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) est une forme de communication orale. Elle a été développée par deux Californiens dans les années 1970 : le linguiste John GRINER et le mathématicien Richard BANDLER

Chaque personne à ses propres visions du monde selon leurs expériences, leurs apprentissages ou leur éducation. Ces croyances sont le résultat des émotions que nous avons. Ces émotions peuvent passer

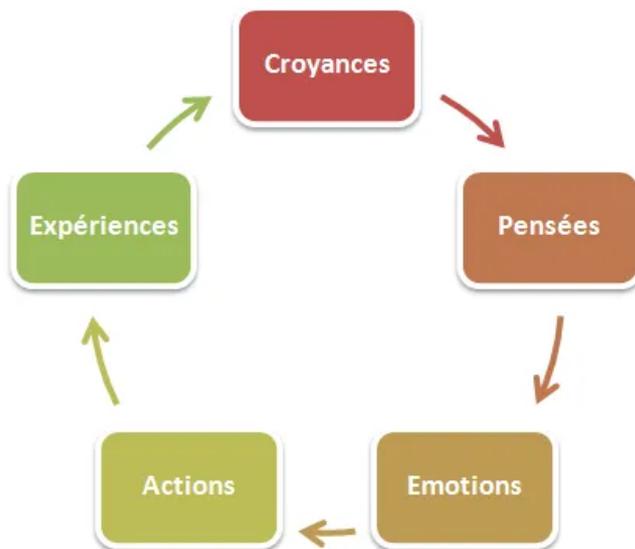
---

<sup>8</sup> [http://classiques.uqac.ca/contemporains/moscovici\\_serger/fin\\_representations\\_sociales/fin\\_representations\\_sociales\\_texte.html](http://classiques.uqac.ca/contemporains/moscovici_serger/fin_representations_sociales/fin_representations_sociales_texte.html)

par les 5 sens, l'ouïe, le goût, la vision, le toucher et l'odorat. Plus une émotion est intense, plus la croyance est ancrée dans la personne. Ces croyances sont dépendantes de chaque personne.

Notre système neurologique est stimulé dans la PNL, cela influe donc nos comportements, et nos émotions sans que l'on ne s'en rende compte.

Le but de cette communication est de comprendre le mécanisme psychique du patient et de se mettre au même niveau que lui. Cela permet ainsi d'établir une meilleure communication en passant par les canaux de perceptions du patient qui peuvent être le visuel, l'auditif ou le kinesthésique.



La PNL au service de la santé  
Eugénie Thevenon

## 2.3 L'accompagnement

### 2.3.1 Définition de l'accompagnement

L'accompagnement du patient dans le milieu médical est un élément essentiel. Cela permet de créer une relation soignant-soignée et de pouvoir établir également une relation de confiance. Les patients arrivant aux urgences se sentent souvent perdus, désorientés et ne savent pas ce qui les attend. Un patient sous l'emprise de l'alcool peut se sentir plus vulnérable, et avoir le sentiment d'être agressé lorsqu'on lui parle ou qu'on lui pose des questions.

L'accompagnement passe donc par divers outils et moyens pour amener le patient sereinement dans un lieu inconnu pour lui ou presque. Selon Maëla PAUL, l'accompagnement consiste à « *former, enseigner, aider, conseiller ou même gouverner* »<sup>9</sup> une personne. Elle ajoute également que cela permet de « *Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui* »<sup>10</sup>

L'accompagnement est circonstanciel et temporaire puisqu'il est souvent en rapport avec un évènement et il ne dure qu'un laps de temps.

Jean Pierre Boutinet parle de l'accompagnement comme un moyen qui « *[...] vise à aider à maintenir dans son parcours de vie une personne ponctuellement en situation de fragilité pour lui éviter de plus grandes fragilités.* ».<sup>11</sup>

Dans ce sens, nous pouvons dire que l'accompagnement est une forme de relation dont le but est d'emmener une personne vers un but précis. Il y a alors un rapport de parité entre l'accompagnateur et l'accompagné.

Dans le milieu médical, il doit être fait de façon systématique pour qu'une relation de confiance s'installe entre les deux personnes. L'écoute, l'empathie, la disponibilité, la bienveillance et la confiance sont alors nécessaires.

### 2.3.2 La relation

Le terme relation vient du latin « *relatio* », qui signifie rapport, communication avec d'autres personnes.

La relation est ainsi un lien entre une personne et une autre.

Elle est, selon Alexandre Manoukian, « *une rencontre entre deux personnes au moins, c'est à dire caractères deux psychologie particulières et deux histoire* ».<sup>12</sup>

En milieu hospitalier on parle de relation soignant-soigné toute relation qui s'établit entre un patient et un soignant.

---

<sup>9</sup> <https://journals.openedition.org/rechercheformation/435>

<sup>10</sup> <https://journals.openedition.org/rechercheformation/435>

<sup>11</sup> <https://journals.openedition.org/rechercheformation/437>

<sup>12</sup> <https://fr.calameo.com/read/003061105f3f8809577aa>, page 5

Walter HESBEEN donne une définition du soignant qui montre l'importance du soignant dans la prise en charge. Il le définit comme « *l'ensemble des intervenants de l'équipe pluridisciplinaire, qui ont tous pour mission fondamentale de prendre soin des personnes, et ce quelle que soit la spécificité de leur métier.* » Il ajoute également que « *le soignant est un professionnel dont l'action est marquée par l'intention de prendre soin des personnes et pas seulement de faire des soins* ». <sup>13</sup>

Louis Malabeuf distingue 4 types de relations dans la relation soignants-soigné :

- La relation de civilité
- La relation dite « de nature fonctionnelle »
- La relation de compréhension, de soutien, de réassurance
- La relation d'aide thérapeutique

### 2.3.3 L'humour dans le soin

L'humour est défini par le Larousse comme un « *caractère d'une situation, d'un événement qui, bien que comportant un inconvénient, peut prêter à rire* » <sup>14</sup>. Il existe différents types d'humour, le rire, l'ironie, l'humour noir, la porion, autodérision, le sarcasme et le cynisme. C'est un langage universel. Le type d'humour dépend de la personne, du lieu et du contexte de la situation. Il y a un temps et une place à l'humour, il est alors important de juger si le patient est réceptif à l'humour et quel humour est à employer.

Il peut être apporté dans le milieu médical pour apporter convivialité, partage et lien social dans un lieu qui peut en manquer à première vue. Il est souvent utilisé par les patients ou les professionnels pour dédramatiser la gravité d'une situation ou d'une maladie.

L'humour est également utilisé quotidiennement dans notre vie avec nos relations sociales, il peut jouer un rôle positif autant qu'un rôle pour dédramatiser une situation.

Lors de la prise en charge d'un patient la relation soignant/soigné passe tout d'abord par une relation de confiance, d'écoute, d'aide et de soutien. L'humour fait ainsi partie de ces différentes communications qui permettent au patient de se sentir en confiance. Hélène Patenaude décrit les caractéristiques de l'humour dans le soin comme étant « *contextuel, situationnel et spontané Cet humour peut être léger et pétillant ou plus éclatant mais s'accorde avec la situation des soins* » <sup>15</sup>.

Il n'est ainsi pas adapté à tous les patients, certains peuvent être réceptifs tandis que d'autres peuvent se sentir offensés, blessés ou insultés. L'humour est donc dépendant de chaque patient et doit être utilisé en respectant les valeurs du patient ainsi que sa culture. Lorsque l'humour est utilisé à bon escient, le patient se sent plus facilement en confiance, l'ambiance est plus joviale, les patients sont plus détendus, déstressés et leur esprit n'est plus centré sur leur examen ou leur maladie. Il permet également aux patients de se sentir au même niveau que le manipulateur, il n'y a pas de hiérarchie, le patient se sent à l'écoute, il peut plus facilement se confier puisque certaines barrières sont brisées, le

---

<sup>13</sup> <https://docplayer.fr/51699575-La-relation-soignant-soigne-et-ses-aspects.html>

<sup>14</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/humour/40668>

<sup>15</sup> [https://www.memoireonline.com/09/19/11011/m\\_L-humour-inne-ou-acquis-Vers-une-formation-des-manipulateurs-en-electroradiologie-medicale-19.html](https://www.memoireonline.com/09/19/11011/m_L-humour-inne-ou-acquis-Vers-une-formation-des-manipulateurs-en-electroradiologie-medicale-19.html)

patient se sent plus libre pour parler. Le rire apporte également de la joie, de la gaieté au patient. Ainsi l'humour a alors de nombreuses propriétés bénéfiques sur la santé.

De même, il arrive que le patient utilise l'humour comme mécanisme de défense face à sa maladie. Il est l'un des 31 moyens de défenses répertoriés par DSM IV, il est décrit comme un « processus psychologique automatique qui protège l'individu de l'anxiété ou de la perception de dangers ou de facteurs de stress internes ou externes ».

Le patient utilise souvent ce mécanisme de défense pour minimiser la gravité d'une situation. C'est le cas suite à un traumatisme ou un conflit interne ou externe que le patient utilise pour détrôner la réalité en faisant ressortir uniquement les aspects ironiques de la situation. Il prévient ainsi l'agressivité extérieure.

#### 2.3.4 La confiance entre le soigné et le soignant

Étymologiquement, le mot confiance signifie « *foi en quelque chose, en quelqu'un* »<sup>16</sup>. Il s'agit de se livrer, de livrer son corps à une personne souvent étrangère dans une situation que l'on ne maîtrise pas forcément. Donner sa confiance au soignant signifie que l'on accepte les soins et les examens qu'il va nous faire, on accepte la démarche clinique qui va suivre. Il s'agit alors d'une confiance mutuelle entre le soignant et le soigné. Le soignant ne doit pas remettre en cause le désir du patient à se faire soigner et le patient ne doit pas remettre en cause les compétences et le professionnalisme du soignant. Une bonne prise en charge ne peut exister sans une relation de confiance entre le soignant et le soigné.

---

<sup>16</sup> <https://www.cnrtl.fr/definition/academie8/foi>

## 2.4 La communication

La communication est un élément clé dans la relation soignant-soigné. Il peut avoir un impact sur la qualité de la prise en charge du patient. Les conflits entre patient et soignant surviennent souvent suite à un manque ou une insuffisance de communication.

### 2.4.1 Définition de la communication

L'étymologie du mot communiquer vient du verbe latin « *communicare* » qui signifie mettre ou avoir en commun. A l'origine c'est un synonyme de communier, ou mettre en communauté, et progressivement il va prendre le sens de transmettre et d'échanger.

Selon le Larousse, la communication est l'« *Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage ; échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse* »<sup>17</sup>.

Le Psychanalyste Didier Anzieu et le médecin Jean-Yves Martin, désignent la communication comme « *L'ensemble des processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation d'une ou plusieurs personnes (émetteur) avec une ou plusieurs personnes (récepteur), en vue d'atteindre certains objectifs* ».<sup>18</sup>

La communication est un ensemble de processus qui se fait donc par une succession d'interactions entre deux personnes minimum. Elle se fait de diverses manières et cela à pour but de transmettre un message, une émotion...

Paul Watzlawick, élabore une théorie de la communication humaine selon 5 Axiomes :

- « 1. *On ne peut pas ne pas communiquer*
2. *Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier et est par suite une méta-communication*
3. *La nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires*
4. *La communication humaine utilise simultanément deux modes de communication : digital et analogique*
5. *La communication est soit symétrique, soit complémentaire* »<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561>

<sup>18</sup> [http://www.capitalrh.fr/La-communication\\_a32.html](http://www.capitalrh.fr/La-communication_a32.html)

<sup>19</sup> <http://www.cvconseils.com/communication.html>

## 2.4.2 Les différents types de communication

Il existe 3 types de communications : la communication verbale, la communication non verbale et la communication para-verbale.

### **La communication verbale :**

La communication verbale est une communication employant des verbes. Cela peut passer par des mots mais également par le langage des signes.

Cette communication est intéressante si l'émetteur et le récepteur utilise le même mode de communication

Dans le milieu hospitalier, le soignant doit être attentif aux verbes qu'il utilise et aux sens de ce verbe, un verbe peut avoir un sens dénotatif, c'est à dire un sens donné par le dictionnaire mais peut également avoir un sens connotatif, c'est à dire le sens que le verbe ou le sens de la phrase aura selon le récepteur, sa personnalité et son histoire personnelle

### **La communication non verbale :**

La communication non- verbale passe par diverses communications.

- L'apparence
- La posture
- Les gestes
- La distance
- L'expression faciale
- Contact des yeux

### **La communication para-verbale :**

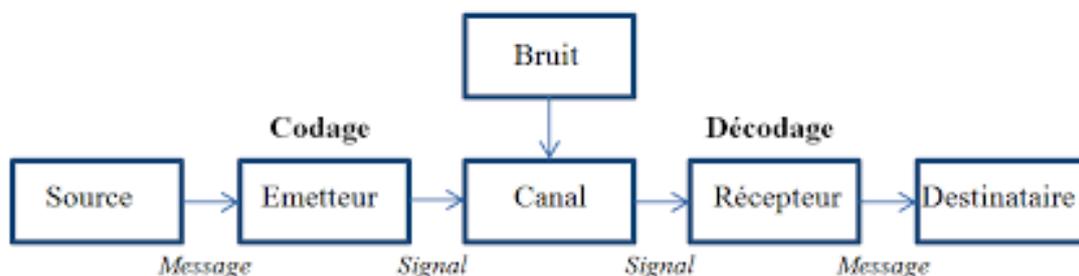
Cette communication est la communication la plus difficile à maîtriser. Elle englobe tout ce qui se rapporte à la voix tel que la qualité de la voix avec le ton, la rapidité mais également les vocalisations de la voix tel que le rire, les pleurs ou les soupirs

## 2.4.3 Les différents modèles de communications

Les 3 principaux modèles dans la communication sont :

- Le modèle émetteur-récepteur selon Shannon & Weaver
- Le modèle 4 oreilles selon Schulz von Thun
- Le modèle iceberg selon Watzlawick

Nous allons ainsi les détailler un par un.



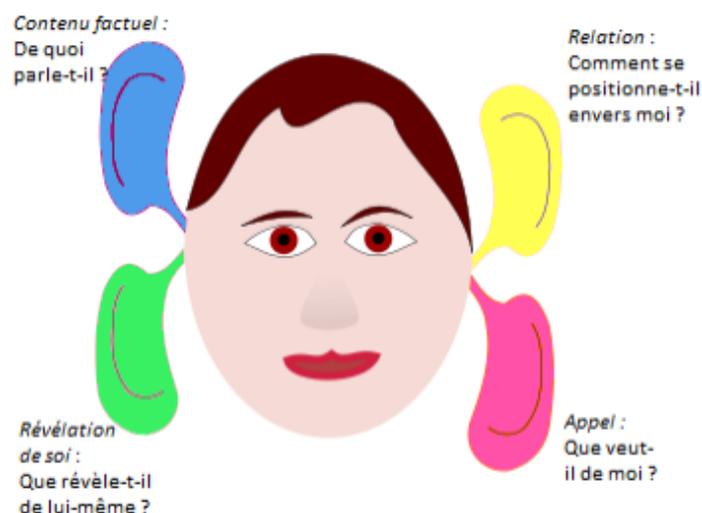
### **Le modèle émetteur-récepteur selon Shannon & Weaver :**

Ce modèle a été créé en 1949 par Shannon était un ingénieur et Weaver qui était un philosophe. Leur but premier était de trouver une solution lors des problèmes de transmission télégraphique. Il permet de faire passer un message verbal par le biais d'un canal d'un émetteur à un récepteur sans qu'il ne soit déformé.

### **Le modèle 4 oreilles selon Schulz von Thun:**

Friedmann Schulz von Thun pense lui que la communication passe par 4 éléments :

- Le contenu factuel = le message
- La relation = la qualité de la relation, les sentiments (cela se passe souvent via une communication non verbale ou para verbale)
- L'appel = ce qui est recherché par l'émetteur
- La révélation de soi = ce que le récepteur pense



### **Le modèle iceberg selon Watzlawick :**

Watzlawick veut montrer à travers son modèle que notre façon d'agir ressemble sensiblement à un iceberg. Dans ce sens, il dit que seulement 10 à 20% de la communication est transmise de manière factuelle. C'est à dire que plus de 80% de notre communication se fait par le biais d'une communication para-verbale et non-verbale qui sont influencée par la personnalité de l'émetteur.

#### 2.4.4 La communication thérapeutique et l'hypnose

La communication thérapeutique est une forme de communication positive et non violente entre le soignant et le soigné. Elle est souvent pratiquée lors d'examen invasifs ou lorsque le patient est anxieux, stressé ou algique. En IRM, elle peut être utilisée dans le cas d'un patient claustrophobe puisque cela fait partie des contre-indications relatives à l'IRM.

Les bases de la communication thérapeutique sont avant tout l'observation du patient, il faut être attentif à ses canaux sensoriels tels que le visuel, l'auditif, le kinesthésique, l'olfactif et le gustatif. Il est aussi important d'apprendre à écouter le patient, à évaluer ses besoins et son état émotionnel. Le patient doit ainsi se sentir respecté dans son intégralité.

La communication thérapeutique est souvent faite de manière instinctive avec l'expérience et de l'entraînement mais il existe également des formations spécialisées pour les manipulateurs. Ces formations sont bénéfiques pour le manipulateur concerné mais également pour l'équipe, puisque les autres manipulateurs écoutent leurs collègues et peuvent reprendre les mêmes expressions ou groupes de mots dans leurs propres prises en charges avec le patient.

Le docteur Arnaud GOUCHET, médecin anesthésiste réanimateur, référent en hypnose médicale au CH de Saint-Brieuc, définit 4 paliers dans la communication avec le patient :

- Le palier 0 : la communication ordinaire
- Le palier 1 : la communication thérapeutique
- Le palier 2 : l'hypnose conversationnelle
- Le palier 3 : l'hypnose formelle

La communication thérapeutique se situe ainsi à la limite de l'hypnose. Milton Erickson décrit l'hypnose comme étant une manière de lâcher prise, de diminuer la pression en facilitant l'attitude positive du patient. Il dit que « *L'hypnose isole la personne de son environnement conscient immédiat et dirige son attention à l'intérieur d'elle-même et ses propres potentialités réelles* ». <sup>20</sup> L'hypnose de Milton Erickson, est ainsi dite « hypnose ericksonienne ».

---

<sup>20</sup> <https://www.hypnose.fr/hypnose/hypnose-ericksonienne/>

### 3. Problématique

Ainsi, à la suite de ces recherches, nous pouvons penser que ces représentations des patients alcoolisés habitent également les pensées des soignants. Les différentes méthodes de communication et d'accompagnement des patients alcoolisés aux urgences dépendent de chaque soignant et cela se répercute sur la qualité de leur prise en charge.

De ce fait, j'ai pu élaborer la problématique suivante :

**Comment le manipulateur arrive à s'adapter face à la prise en charge d'un patient alcoolisé aux urgences ?**

## 4. Méthodologie

Pour répondre à ce questionnaire j'ai établi la méthode déductive. Cette méthode consiste à établir dans un premier temps la théorie, puis dans un second temps, formuler une problématique et des hypothèses et enfin dans un troisième temps aller voir sur le terrain, ce qu'est la « réalité ». Ce cheminement entre la problématique, les hypothèses et les constatations sur le terrain est un raisonnement hypothético-déductif. Dans le cadre de mon travail, j'ai ainsi pu établir dans un premier temps un cadre théorique puis dans un deuxième temps, je vais questionner sur le terrain les manipulateurs des services d'urgences pour connaître leurs points de vue sur la prise en charge des patients alcoolisés. Pour cela j'ai décidé d'employer la méthode différentielle, c'est une méthode quantitative qui consiste à étudier un groupe de personnes qui vivent la même chose et de comparer les différentes variables qui puissent y avoir.

Pour ce faire, j'ai réalisé un questionnaire semi-directif que j'ai dans un premier temps testé auprès des manipulateurs présent lors d'un de mes stages puis que j'ai ensuite diffusé dans différentes structures accueillant des urgences en imagerie médicale. J'ai choisi d'utiliser ce moyen puisque cela me permettait d'avoir un grand nombre de points de vue de plusieurs manipulateurs et de voir les différentes manières de prise en charge des patients alcoolisés. Je n'ai pas choisi de faire un entretien puisque, bien que cela m'aurait permis de comprendre et de cibler une prise en charge d'un patient alcoolisé, je n'aurais malheureusement pas eu assez d'opinions pour faire ressortir les différentes prises en charge qu'un manipulateur peut avoir face à un patient alcoolisé.

Les limites que j'ai pu constater, lors de mon questionnaire, ont été le nombre de sondés, puisqu'il n'y a pas beaucoup de manipulateurs qui travaillent aux urgences.

Mon questionnaire regroupe les questions suivantes :

- Êtes-vous une femme ou un homme ?
- Quel âge avez-vous ?
- Dans quel service travaillez-vous ?
- Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?
- Lorsque vous prenez en charge une personne alcoolisée, êtes-vous plusieurs dans la salle ? Si oui, pourquoi ?
- Avez-vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ? Si oui quelles ont été les difficultés ?
- A quelle fréquence rencontrez-vous ces difficultés ?
- Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?
- A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, comment vous sentez-vous ?
- Qu'est-ce qui influe votre réaction ?
- D'après vous, quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?
- Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?
- Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ? Selon vous, est-elle suffisante ?
- Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?
- Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?

La dernière question de mes questionnaires était une question plus ciblée sur la vie personnelle. Je voulais leur donner la possibilité de libérer leur parole sur les agressions qu'il y avait eu récemment au CHU de Rennes. Mon objectif était que les manipulateurs s'ouvrent et qu'ils donnent leurs avis sans barrière. En les touchant avec cette question, j'ai pu récupérer des informations que je n'aurais peut-être pas eu s'ils avaient répondu seulement à des questions protocolées et ciblées.

## 5. La présentation des résultats

Environ 6/10 personnes qui ont répondu sont des femmes.

Un tiers ont entre 25 et 35 ans, l'autre tiers ont entre 36 et 45 ans, 13 % ont moins de 25 ans et un peu moins de 20% ont plus de 45 ans.

Un peu moins de la moitié des personnes travaillent depuis plus de 10 ans dans le service, ce pourcentage est presque identique chez les personnes qui travaillent depuis 1 à 5 ans aux urgences et un peu moins de 10% travaillent aux urgences depuis 5 à 10 ans.

La grande majorité des personnes travaillent dans un service accueillant des urgences, des patients externes ainsi que des hospitalisations, cela représente environ 7 personnes sur 10.

Lorsque je leur ai posé la question s'ils étaient seuls lors de la prise en charge d'un patient alcoolisé, deux tiers des manipulateurs questionnés m'ont répondu qu'ils étaient généralement seuls.

Dans la plupart des cas, ils sont deux sur chaque poste mais la nuit ils sont souvent seul. Si jamais le manipulateur voit que le patient est agressif, il demande de l'aide à une tiers personne, cela peut être un collègue, un aide-soignant, un brancardier... « De nuit on est généralement tout seul et si vraiment je sens que ça va être compliqué (que je ne me sens pas en sécurité), je demande de l'aide histoire d'être au moins 2 ».21

Tous les manipulateurs interrogés ont répondu qu'ils avaient déjà rencontrés des difficultés lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé. La majorité des difficultés survenues concernait un patient non coopérant, le patient agité vient en deuxième place suivit par l'agressivité du patient qui représente que 13% des réponses. Ces difficultés sont rencontrées par les manipulateurs de façon très variable, cela peut passer de plusieurs fois par semaine (26,1%) à une ou deux fois par mois ( $\approx 21\%$ ) ou à une ou deux fois par an ( $\approx 35\%$ ) suivant les établissements.

Pour la majorité des soignants, (19 personnes) leur regard n'a pas changé vis à vis des patients alcoolisés, mais pour 3 des sondés, leur regard a changé de façon négative et une personne a eu son regard qui a évolué positivement face ces personnes.

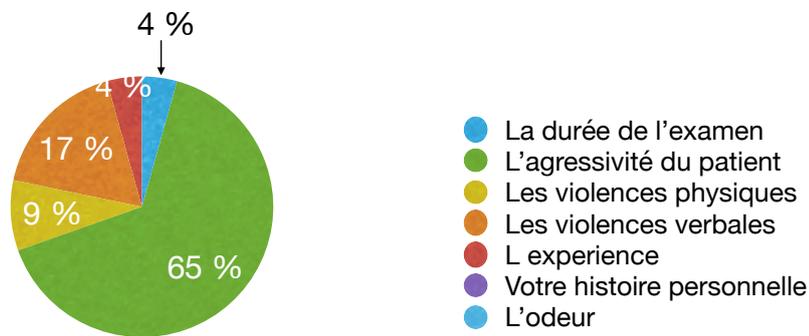
72% des personnes se sentent anxieuses à l'approche d'un examen avec un patient alcoolisé tandis que  $\approx 22\%$  des personnes sont sereines ou indifférentes dans cette prise en charge.

Nous pouvons constater que l'ancienneté dans le service n'influx pas le sentiment des soignants. Des manipulateurs travaillant depuis plus de 10 ans dans le service sont pour la plupart méfiants. Tandis que ceux qui sont dans le service des urgences depuis moins de 10 ans ont tendance à se sentir un peu plus confiant et serein malgré que cette proportion reste assez faible.

---

<sup>21</sup> Cf Questionnaire n°2 question 6

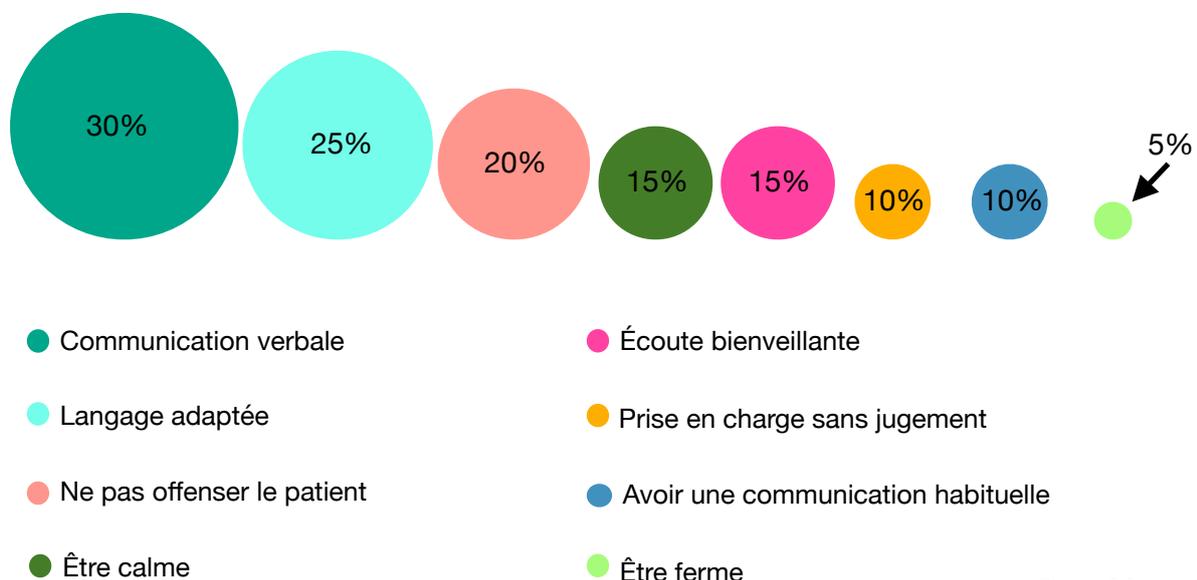
L'attitude des manipulateurs influe de façon variable. Nous pouvons ainsi voir par ce schéma, que l'agressivité des patients joue un rôle majeur dans le comportement du soignant (65%), vient ensuite les violences verbales (17%) et les violences physiques (9%).



Dans ce diagramme nous pouvons constater les formes de prise en charge les plus importantes pour les soignants dans l'accueil du patient alcoolisé.



Le schéma suivant montre les différentes formes de communications les plus adaptées pour les soignants vis-à-vis d'un patient alcoolisé.



Lors de la prise en charge d'un patient alcoolisé, les services se munissent de divers moyens pour aider les manipulateurs et garantir leur sécurité.

Il existe ainsi des systèmes de badges accrochés sur la tenue des manipulateurs qui leur permettent de demander de l'aide auprès d'autres professionnels et d'appeler la sécurité. Ce dispositif est le dispositif « H Call ».

D'autres moyens permettent d'aider les manipulateurs dans leur prise en charge, cela peut aller du moyen de contentions à des moyens de sédations pour les patients les plus agressifs et les plus agités.

Certains établissements rendent obligatoire une « formation agressivité » pour toutes personnes pouvant être confrontées à des personnes violentes notamment les personnes alcoolisées. Au vu de ces moyens mis en place pour aider les manipulateurs seulement 30% des personnes interrogées déclarent que ces moyens sont suffisants pour la prise en charge d'un patient alcoolisé.

Le reste des personnes interrogées souhaitent, pour 60% d'entre eux, faire l'examen quand le patient aura « dessoûlé » si la situation et l'état du patient le permet. Un peu plus de 30% des personnes déclarant ne pas avoir de moyens suffisants demandent à avoir plus de moyens humains lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé. Enfin environ 10% demande à être prévenu de l'état d'alcoolisation du patient avant l'examen.

Les violences faites récemment aux urgences aux CHU de Rennes ont provoqué chez les manipulateurs travaillant aux urgences un certain sentiment de colère. Leurs mots tels que « inadmissible », « inacceptable », « honteux ». Ces violences sont « de plus en plus insupportables ». Le personnel soignant se sent de moins en moins respecté, «[...] en tant que soignant nous avons des devoirs envers le patient mais ce dernier a également le devoir de respect envers nous. Ces valeurs sont oubliées. ».<sup>22</sup> Le bénéfice de l'examen face aux risques que prend le personnel soignant en le prenant en charge n'est souvent pas évalué ou mal évalué. « Certains insistent pour que le personnel prenne en charge des patients alors qu'ils représentent clairement un danger pour l'équipe et des difficultés [...] ».<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Cf questionnaire n°22 question 18

<sup>23</sup> Cf questionnaire n°16 question 18

## 6. La discussion

Dans ce chapitre je vais comparer les données théoriques présentes dans mon cadre conceptuel et les données que j'ai pu obtenir dans les réponses de mes questionnaires. Cette discussion a pour but de répondre à ma problématique définie précédemment qui s'intitule : Comment le manipulateur arrive à s'adapter face à la prise en charge d'un patient alcoolisé aux urgences ?

### 6.1 La représentation du patient alcoolisé

Dans un premier temps, nous allons parler des représentations des manipulateurs face aux patients alcoolisés. Les manipulateurs interrogés ont, de manière générale, une représentation négative des personnes alcoolisées quand elles arrivent dans le service.

Les propos de MOSCOVICI mais aussi de Karl Jasper semblent se confirmer avec les résultats de l'enquête. En effet, les représentations sociales qui se construisent par les expériences, et qui paraissent être pour le sujet la réalité absolue, n'est pourtant que des idéologies. Pour les soignants interrogés, après une mauvaise expérience, ils semblent être plus prudents lorsqu'ils prennent en charge un patient alcoolisé. Ils sont également moins sereins et se créent une protection contre toutes éventuelles difficultés pouvant intervenir durant l'examen. Nous avons pu constater par les résultats des questionnaires que le manipulateur qui avait plus d'ancienneté dans le service était plus méfiant que le manipulateur qui était aux urgences depuis seulement quelques années. Ainsi, bien que les représentations ne soient pas des réalités absolues, le manipulateur, qui a eu de mauvaises expériences, est amené à changer sa pratique et sa prise en charge.

Les formations que certains établissements proposent permettent de ne pas avoir de jugement négatif sur ces patients. Le soignant se doit de rester dans sa position, de ne juger ni le patient, ni sa vie et ni son motif d'admission aux urgences.

### 6.2 L'accompagnement du manipulateur dans la prise en charge

Le patient arrivant aux urgences se sent souvent perdu, une relation soignant-soigné est primordiale dans une bonne prise en charge.

Walter HESBEEN disait dans ses écrits que « *le soignant est un professionnel dont l'action est marquée par l'intention de prendre soin des personnes et pas seulement de faire des soins* ». <sup>24</sup> Cependant nous pouvons constater que ce n'est pas toujours la réalité. En effet, les soignants n'ont pas toujours une posture professionnelle. Ces derniers se sentent bien souvent délaissés face à cette prise en charge délicate. La prise en charge des patients alcoolisés est parfois compliquée. Tous les professionnels ayant été interrogés disent avoir déjà eu des difficultés dans la prise en charge des patients alcoolisés. Ces difficultés se traduisent par la non coopération ou l'agressivité du patient. Ainsi lors de la prise en charge, les manipulateurs peuvent appeler du renfort « [...] *par mesure de sécurité [...]* » <sup>25</sup>, tel que d'autres manipulateurs, des aides-soignants ou des brancardiers.

---

<sup>24</sup> <https://docplayer.fr/51699575-La-relation-soignant-soigne-et-ses-aspects.html>

<sup>25</sup> Cf questionnaire n°17 question 6

Beaucoup de manipulateurs essaient malgré tout d'avoir une communication adaptée, de prendre son temps, d'avoir une relation de confiance sans jugement et être à l'écoute malgré que l'accompagnement des patients alcoolisés soit plus difficile que pour les personnes non-alcoolisées. Des moyens sont mis à disposition pour les aider dans leur prise en charge comme des dispositifs d'alarme, des matelas de transfert, des sangles, des moyens de sédations encore des renforts humains. L'examen est par conséquent nettement plus long.

Malgré tout, ce n'est pas suffisant pour répondre aux besoins des professionnels. Certains soignants ne sont pas en accord avec le fait de prendre en charge des patients alcoolisés pour la réalisation de leur examen s'il n'y a pas d'urgence absolue, «[...] ils représentent clairement un danger pour l'équipe et des difficultés, pour un bénéfice de soin très faible. »<sup>26</sup> Ils veulent que le patient ne soit plus dans un état d'ébriété et soit revenu dans un état normal pour le prendre en charge. L'accompagnement sera plus facilement et l'examen pourra être réalisé sans difficultés majeures.

De plus, les manipulateurs sont dans une situation qu'ils ne maîtrisent pas, ils ne sont pas sereins. Ces derniers veulent donc que l'examen se fasse le plus rapidement possible. La relation soignant-soigné est ainsi quasi-inexistante. Le professionnel ne prend souvent pas le temps sur le terrain d'établir une confiance entre lui et le patient, pour le comprendre ou l'écouter. La place de L'humour dans cette situation n'est pas la bienvenue, l'humour peut faire dégénérer une situation à tout moment si le patient se sent offensé, ou incompris.

### 6.3 La communication, la clé de la prise en charge

La communication permet de transmettre un message. A l'hôpital, les 3 types de communications, tel que le langage verbal, le langage para verbal et le langage non verbal sont utiles et doivent être utilisés par le soignant. Cependant dans certaines situations, un langage est à privilégier plutôt qu'un autre. Selon la majorité des manipulateurs interrogés, la communication que doit avoir le soignant envers un patient alcoolisé est un langage verbal simple, il doit être adapté au patient et à sa capacité de compréhension au moment de l'examen. `

Le langage non verbal peut aussi être utilisé, le soignant doit d'adapter au patient, en gardant une certaine distance et ne pas être trop proche de lui au risque qu'il se sente provoqué. « *le verbal avant le touché, pour prévenir et anticipé une réaction de violences à la mobilisation* »<sup>27</sup>. Il faut également fixer le patient dans les yeux sans trop insister mais cela permet de le garder attentif à nos paroles.

Il faut également écouter le patient, certains patients ont besoin de parler de leur problème, de leur venu aux urgences, il faut apaiser le patient en gardant une voix douce et calme pour qu'il se sente en confiance.

---

<sup>26</sup> Cf questionnaire n°16 question 18

<sup>27</sup> Cf questionnaire n°6 question 14

## Conclusion

Ainsi, à la suite de mes résultats recueillis j'ai pu comprendre les différentes prises en charge et les difficultés que certains manipulateurs peuvent rencontrer. Les violences physiques et verbales, les agressions sur le personnel soignant n'améliorent pas la représentation que le monde médical a de ces patients, bien au contraire.

Malheureusement, les urgences sont de plus en plus confrontées à ce type de patient et les violences au sein des urgences contre le personnel médical est de plus en plus présent. Les manipulateurs souhaitent de moins en moins s'occuper des personnes alcoolisées, ils appréhendent le moment de la prise en charge par manque de contrôle de la situation. Les formations ne sont présentes que dans de grands établissements.

Nous pouvons nous demander si une formation obligatoire, pour les manipulateurs pouvant être confrontés aux personnes alcoolisées, serait une réponse adaptée dans la prise en charge de ces patients. Cela permettrait de mieux accompagner le patient et également de mettre le soignant dans un état de confiance.

Dans la prise en charge du patient alcoolisé, le soignant peut avoir recours à diverses méthodes que ce soit des moyens de contentions ou des méthodes de communications. Cela permet de prendre le patient en charge en évitant un maximum de complications.

Cependant, ces moyens ne sont souvent pas suffisants pour répondre à la demande du manipulateur. Beaucoup préconiserait d'avoir plus de moyens humains, cela permettrait de réagir efficacement et ne maîtriser le patient facilement en cas d'agression. D'autres manipulateurs préconisent de laisser le patient attendre pour qu'il ne soit plus alcoolisé avant de faire l'examen. La prise en charge sera alors une prise en charge normale d'un patient en imagerie médicale.

Dans les services d'imageries médicales, le flux des patients est important, de ce fait la relation de confiance doit se faire dans les minutes suivant l'accueil.

Cependant, les soignants ne prennent pas toujours le temps avec les patients alcoolisés, qui eux ont besoin d'un peu plus de temps pour établir une confiance avec le soignant. Le soignant qui passe plus de temps avec lui, en service de soin ou en consultation, a peut-être des représentations différentes du manipulateur. Dans ce cadre, il serait intéressant de nous demander, est ce qu'une infirmière aux urgences a les mêmes représentations que le manipulateur sur le patient alcoolisé ?

## Annexes

### Bibliographie:

<b>Ouvrages</b>	Henri GOMEZ, L'alcoolique, les proches, le soignant, DUNOD, 2003
	François BESANCON, Communiquer avec un victime de l'alcool : une prison à ouvrir, InterEditions, 1996
	Henri GOMEZ, Micheline CLAUDON, Gérard OSTERMANN, Les représentations de l'alcoolique : Images et préjugés, Eres, 2014
<b>Article périodique</b>	La prise en charge de la maladie alcoolique, L'aide soignante, N°135, 03/2012
<b>Sites internet</b>	<a href="https://www.passeportsante.net/fr/Maux/Problemes/Fiche.aspx?doc=alcoolisme_chronique">https://www.passeportsante.net/fr/Maux/Problemes/Fiche.aspx?doc=alcoolisme_chronique</a>
	<a href="http://www.ama.lu/alcool_oms.php">http://www.ama.lu/alcool_oms.php</a>
	<a href="https://urgences-serveur.fr/IMG/pdf/116-pr-uli-urg-pc-no116_intoxication_ethilique_aigue.pdf">https://urgences-serveur.fr/IMG/pdf/116-pr-uli-urg-pc-no116_intoxication_ethilique_aigue.pdf</a>
	<a href="https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/rpc_ivresse_synthese_mel_2006.pdf">https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/rpc_ivresse_synthese_mel_2006.pdf</a>
	<a href="https://www.who.int/substance_abuse/terminology/acute_intox/fr/">https://www.who.int/substance_abuse/terminology/acute_intox/fr/</a>
	<a href="http://hepatoweb.com/Documents_PDF/Intoxication_OH.pdf">http://hepatoweb.com/Documents_PDF/Intoxication_OH.pdf</a>
	<a href="https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-11/annexe_criteres_cim-10_abus_dependance.pdf">https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-11/annexe_criteres_cim-10_abus_dependance.pdf</a>
	<a href="https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/rpc_ivresse_reco_mel_2006.pdf">https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/rpc_ivresse_reco_mel_2006.pdf</a>
	<a href="https://urgences-serveur.fr/intoxications-ethyliques-aigues,1857.html">https://urgences-serveur.fr/intoxications-ethyliques-aigues,1857.html</a>
	<a href="https://www.ama.lu/fr/alcool-2/alcool/#:~:text=Il%20y%20a%20alcoolod%C3%A9pendance%20quand,%20progressive%20chronique%20et%20terminale">https://www.ama.lu/fr/alcool-2/alcool/#:~:text=Il%20y%20a%20alcoolod%C3%A9pendance%20quand,%20progressive%20chronique%20et%20terminale</a>
	<a href="https://www.ofdt.fr/produits-et-addictions/de-z/alcool/#perc">https://www.ofdt.fr/produits-et-addictions/de-z/alcool/#perc</a>
	<a href="https://www.persee.fr/doc/sosan_0294-0337_1998_num_16_1_1416#">https://www.persee.fr/doc/sosan_0294-0337_1998_num_16_1_1416#</a>
	<a href="https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales">https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales</a>
	<a href="http://classiques.uqac.ca/contemporains/moscovici_serger/fin_representations_sociales/fin_representations_sociales_texte.html">http://classiques.uqac.ca/contemporains/moscovici_serger/fin_representations_sociales/fin_representations_sociales_texte.html</a>
	<a href="http://www.toupie.org/Dictionnaire/Representation_sociale.htm">http://www.toupie.org/Dictionnaire/Representation_sociale.htm</a>
	<a href="http://www.toupie.org/Dictionnaire/Representation.htm">http://www.toupie.org/Dictionnaire/Representation.htm</a>
<a href="https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales">https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales</a>	

<a href="https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales">https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/normes/20-les-representations-sociales</a>
<a href="https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/representation/68483">https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/representation/68483</a>
<a href="https://www.cnrtl.fr/definition/representation">https://www.cnrtl.fr/definition/representation</a>
<a href="https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/representation/">https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/representation/</a>
<a href="https://b.21-bal.com/law/1343/index.html?page=186">https://b.21-bal.com/law/1343/index.html?page=186</a>
<a href="https://sofia.medicalistes.fr/spip/IMG/pdf/Dictionnaire_medical_Avec_Atlas_anatomique-_6e_edition_-_Masson_.pdf">https://sofia.medicalistes.fr/spip/IMG/pdf/Dictionnaire_medical_Avec_Atlas_anatomique-_6e_edition_-_Masson_.pdf</a>
<a href="https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/humour/40668">https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/humour/40668</a>
<a href="https://fr.calameo.com/read/003061105f3f8809577aa">https://fr.calameo.com/read/003061105f3f8809577aa</a>
<a href="https://journals.openedition.org/rechercheformation/435">https://journals.openedition.org/rechercheformation/435</a>
<a href="https://creeretcooperer.blogspot.com/p/lacompagnement-une-aventure-et-un.html">https://creeretcooperer.blogspot.com/p/lacompagnement-une-aventure-et-un.html</a>
<a href="https://journals.openedition.org/rechercheformation/437">https://journals.openedition.org/rechercheformation/437</a>
<a href="https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2012-3-page-13.htm3?contenu=articledis">https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2012-3-page-13.htm3?contenu=articledis</a>
<a href="http://ancien.serpsy.org/piste_recherche/entretien_infirmier/mot_chose_1.html">http://ancien.serpsy.org/piste_recherche/entretien_infirmier/mot_chose_1.html</a>
<a href="https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/article/la-relation-soignant-soigne">https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/article/la-relation-soignant-soigne</a>
<a href="https://docplayer.fr/51699575-La-relation-soignant-soigne-et-ses-aspects.html">https://docplayer.fr/51699575-La-relation-soignant-soigne-et-ses-aspects.html</a>
<a href="https://www.leconflit.com/article-l-humour-comme-mecanisme-de-defense-87020397.html">https://www.leconflit.com/article-l-humour-comme-mecanisme-de-defense-87020397.html</a>
<a href="https://www.cnrtl.fr/definition/academie8/foi">https://www.cnrtl.fr/definition/academie8/foi</a>
<a href="https://www.memoireonline.com/09/19/11011/m_L-humour-inne-ou-acquis-Vers-une-formation-des-manipulateurs-en-electroradiologie-medicale-19.html">https://www.memoireonline.com/09/19/11011/m_L-humour-inne-ou-acquis-Vers-une-formation-des-manipulateurs-en-electroradiologie-medicale-19.html</a>
<a href="https://www.espace-ethique.org/ressources/editorial/la-relation-de-soin-une-question-de-confiance">https://www.espace-ethique.org/ressources/editorial/la-relation-de-soin-une-question-de-confiance</a>
<a href="https://www.cairn.info/la-confiance--9782847698510-page-242.ht">https://www.cairn.info/la-confiance--9782847698510-page-242.ht</a>
<a href="https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2006-2-page-36.htm">https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2006-2-page-36.htm</a>
<a href="https://www.infirmiers.com/ressources-infirmieres/humour/mecanismes-defense-expliques-a-tante-yvonne.html">https://www.infirmiers.com/ressources-infirmieres/humour/mecanismes-defense-expliques-a-tante-yvonne.html</a>
<a href="https://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapie-familiale-2007-2-page-39.htm">https://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapie-familiale-2007-2-page-39.htm</a>
<a href="https://www.leconflit.com/article-l-humour-comme-mecanisme-de-defense-87020397.html">https://www.leconflit.com/article-l-humour-comme-mecanisme-de-defense-87020397.html</a>
<a href="http://new.afppe.com/downloads/2016/12/191.pdf">http://new.afppe.com/downloads/2016/12/191.pdf</a>

	<a href="http://www.capitalrh.fr/La-communication_a32.html">http://www.capitalrh.fr/La-communication_a32.html</a>
	<a href="http://www.occe.coop/~ad26/IMG/pdf/les_5_axiomes_de_la_communication.pdf">http://www.occe.coop/~ad26/IMG/pdf/les_5_axiomes_de_la_communication.pdf</a>
	<a href="https://www.grace-asso.fr/espace-ide/communication">https://www.grace-asso.fr/espace-ide/communication</a>
	<a href="http://www.cvconseils.com/communication.html">http://www.cvconseils.com/communication.html</a>
	<a href="https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561">https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561</a>
	<a href="https://managersante.com/2016/06/13/la-pnl-au-service-de-la-sante/">https://managersante.com/2016/06/13/la-pnl-au-service-de-la-sante/</a>
	<a href="https://www.communicationorale.com/les-planetes-de-la-communication-orale/la-pnl/">https://www.communicationorale.com/les-planetes-de-la-communication-orale/la-pnl/</a>
	<a href="https://www.communicationorale.com/les-differentes-approches-de-la-communication-orale/pyramide-de-a-maslow/">https://www.communicationorale.com/les-differentes-approches-de-la-communication-orale/pyramide-de-a-maslow/</a>
	<a href="https://www.cairn.info/anthropologie-des-pratiques-langagieres--9782200287788-page-43.htm">https://www.cairn.info/anthropologie-des-pratiques-langagieres--9782200287788-page-43.htm</a>
	<a href="https://www.hypnose.fr/regards-croises-sur-la-communication-therapeutique">https://www.hypnose.fr/regards-croises-sur-la-communication-therapeutique</a>
	<a href="https://www.marketingformation.ch/blog/5-les-4-oreilles-l-ecoute-active.html">https://www.marketingformation.ch/blog/5-les-4-oreilles-l-ecoute-active.html</a>
	<a href="https://www.hypnose.fr/hypnose/hypnose-erickson">https://www.hypnose.fr/hypnose/hypnose-erickson</a>

## Résultats des questionnaires

### Questionnaire vierge

Bonjour, je m'appelle Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la prise en charge des manipulateurs radios face à une personne alcoolisée aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin d'avoir des réponses à certaines de mes interrogations.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

- **Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - Il n'a pas changé
  - Il a changé de façon positif
  - Il a changé de façon très positif
  - Il a changé de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont 3 éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**
  
- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**
  
- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Questionnaire n°1 :

Bonjour, je m'appelle Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la prise en charge des manipulateurs radios face à une personne alcoolisée aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin d'avoir des réponses à certaines de mes interrogations.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres :...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  - Autres : ...
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**
  
- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

formation agressivité aux urgences (obligatoire pour toute personne travaillant aux urgences chu rennes)

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humain
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Questionnaire n°2 :

Bonjour je suis Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Oui et non. De nuit on est généralement tout seul et si vraiment je sens que ça va être compliqué (que je ne me sens pas en sécurité), je demande de l'aide histoire d'être au moins 2

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres :...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

ça dépend de la situation, si la personne est agressive ou non. Si elle ne l'est pas je privilégie quand même la communication verbale en ajoutant une écoute bienveillante

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

on a un dispositif d'alarme avec nous

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

C'est inadmissible, rien ne justifie la violence

Questionnaire n°3 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

1 manip par salle

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a changé de façon positif
- Il a changé de façon très positif
- Il a changé de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

pas grand chose

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Irrespectable

#### Questionnaires N°4 :

Bonjour je suis Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

Si oui, pourquoi ?

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Un langage simple et ne pas braquer le patient

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

rien

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait desoufflé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Je ne sais pas si elles sont plus nombreuses mais elles sont de plus en plus insupportables. Du fait de l'augmentation de la pression institutionnelle sur l'exercice du métier qui me rend moins patient la ou il faudrait prendre son temps.

### Questionnaires n°5 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes
- Autres : pédiatrique

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

Si oui, pourquoi ?

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres :...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : service de pédiatrie: parents alcoolisé: 1 fois par an en moyenne

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - ✓ Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - ✓ La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - ✓ Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

être au niveau de compréhension du patient

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

??????

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - ✓ Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - ✓ Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

d'après vous??? des lois existent et elles ne sont pas appliquées et connues

Questionnaire n°6 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Si collègues disponible, nous sommes minimum 2 en cas de refus ou d'énervement du patient lors du positionnement "obligatoire et nécessaire" pour réaliser un cliché de radio interprétable par exemple

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - ✓ Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - ✓ Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - ✓ L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - ✓ Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**  
le verbale avant le touché, pour prévenir et anticiper une réaction de violences à la mobilisation
  
- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**  
"H CALL", système de badge à accrocher à la poche de la blouse. Une pression sur bouton du badge = appel sonore dans toutes les urgences indiquant le lieu où vous êtes. 2 pressions = appel sonore dans les urgences + appel de l'équipe de sécurité
  
- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - ✓ Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - ✓ Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait desoufflé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

bien trop fréquente ... sensation de leur consacré plus de temps qu'a d'autres patients qui en auraient plus besoin au vu de leur motif d'entrée aux urgences

Questionnaire n°7 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
- ✓  Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
- Serein
- ✓  Méfiant
- Inquiet
- Indifférent
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- ✓  L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
- ✓  Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- ✓  Prendre son temps avec le patient
- ✓  Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Verbale

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Rien

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- ✓  Attendre qu'il ait desoufflé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Inadmissible

### Questionnaire n°8 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Quand nous travaillons dans la salle de radio des urgences en général nous sommes plusieurs sauf la nuit où nous sommes seuls. En journée nous sommes trois : une personne de radio au lit, une personne de journée et une personne de matin ou de soir

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - ✓ Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - ✓ Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - ✓ L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - ✓ Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - ✓ Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**  
Parler lentement de façon claire avec des mots simples, si besoin expliquer avec des gestes
  
- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge**  
La nuit quand on est seul parfois (mais pas souvent) le brancardier qui amène le patient reste avec nous
  
- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - ✓ Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - ✓ Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Questionnaire n°9 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Oui et non, la nuit on est seul mais on peut demander au brancardier de rester si l'état du patient le nécessite (agressif, peu coopérant,...)

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent
- Vous n'avez pas envie de lui faire son examen

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : Expérience

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Verbale et non verbale. Des consignes simples

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait desoufflé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Cela a toujours existé. Plus de moyen humain, et de vigile pour faire face à la violence

Questionnaire n°10 :

Bonjour je suis Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Communication verbale calme

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Sangles, bip sécurité si problème

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Inacceptable de recevoir des agressions sur son lieu de travail alors que nous sommes présents pour aider ces personnes donc il faudrait les laisser récupérer au maximum afin qu'ils soient conscients de la situation

Questionnaire n°11 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

Si oui, pourquoi ?

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres :...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : une fois tous les 2-3 ans

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

essayer d'expliquer rapidement ce que l'on va faire

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

?????

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

inadmissible, honteux

Questionnaire n°12 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a changé de façon positif
- Il a changé de façon très positif
- Il a changé de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

avec une voix sereine et douce

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

je ne sais pas

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait desoufflé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

il faut pouvoir avoir une réponse adaptée à la situation

Questionnaire n°13 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Brèves, sans jugement

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Rien

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Plus de sanction auprès de la justice avec un recours a chaque fois

Questionnaire n°14 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Ne pas les contrarier

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Rien

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait dessoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Inadmissible

Questionnaire n°15 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

communication comme pour tout autre patient non alcoolisés

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait dessoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

c'est dommage mais pour autant comment l'éviter????

Questionnaire n°16 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Manutention, éviter qu'il ne se blesse/blesse quelqu'un d'autre

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - ✓  Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - ✓  Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - ✓  L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - ✓  Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - ✓  Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Calme, sans s'énerver

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

cales, matelas de transfert

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - ✓  Oui
  - Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Certains insistent pour que le personnel prenne en charge des patients alors qu'ils représentent clairement un danger pour l'équipe et des difficultés, pour un bénéfice de soin très faible.

Questionnaire n°17 :

Bonjour je suis Mathilde Varengues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face a une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

Par mesure de sécurité

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a changé de façon positif
- Il a changé de façon très positif
- Il a changé de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Verbale et non verbale

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

H call

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

C'est mal ... UwU

Questionnaire n°18 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Gentillesse et compréhension

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Rien

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Il est parfois nécessaire de mettre les patients alcoolisés en cellule de dégrisement avant la prise en charge

Questionnaire n°19 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - ✓ Il n'a pas changé
  - Il a change de façon positif
  - Il a change de façon très positif
  - Il a change de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - ✓ Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - ✓ L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - ✓ Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - ✓ Prendre son temps avec le patient
  - ✓ Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

la parole et l'écoute

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**  
un bip en cas d'agression
  
- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - ✓ Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humain
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - ✓ Attendre qu'il ait dessoûlé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

C'est un soucis croissant. Il faudrait que les patients soient accompagnés à chaque fois ce qui n'est pas possible.

Questionnaires n°20 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - Il n'a pas changé
  - Il a changé de façon positif
  - Il a changé de façon très positif
  - Il a changé de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**  
Il faut les écouter et rentrer dans leur jeu!!!! Ne pas les contrarier
  
- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**  
Rien
  
- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait dessoufflé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...
  
- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Je trouve cela inadmissible. On est là pour leur bien et non pour les embêter. Si ils refusent leurs examens, je n'insiste pas. Il vaut mieux attendre qu'ils aient dessoufflé et on revoit la chose. Je préfère reporter l'examen que de me faire agresser verbalement voire physiquement, qu'ils soient dans un état un peu plus lucides.

Questionnaires n°21 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
- ✓  Il n'a pas changé
- Il a change de façon positif
- Il a change de façon très positif
- Il a change de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
- ✓  Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- ✓  L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
- ✓  Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

Il faut aborder ce genre de patient comme tous les autres ,tout en étant ferme, directif et sans concession avec cependant le souci de ne pas provoquer.

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Un appel d'urgence en cas d'agression.

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- ✓  Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- ✓  Attendre qu'il ait desouillé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Elles sont inacceptables et devraient systématiquement donner lieu à des sanctions judiciaires.

Questionnaire n°22 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

On travail généralement en binôme sur nos postes, donc souvent 2 MEM à prendre en charge les patients.

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**
  - Il n'a pas changé
  - Il a changé de façon positif
  - Il a changé de façon très positif
  - Il a changé de façon négatif
  - Il a changé de façon très négatif
  
- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**
  - Serein
  - Méfiant
  - Inquiet
  - Indifférent
  
- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**
  - Votre histoire personnelle
  - La durée de l'examen
  - L'odeur
  - L'agressivité du patient
  - Les violences physiques
  - Les violences verbales
  - Autres : ...
  
- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**
  - Une communication adaptée à l'état de la personne
  - Une écoute bienveillante
  - Prendre son temps avec le patient
  - Une prise en charge sans jugement
  - Avoir une relation de confiance avec le patient
  - Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
  - Autres : ...
  
- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

La communication verbale dans un premier temps, la non verbale peut également être utilisée notamment avec l'intonation de la voix (parler plus fort ...)

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

des sangles de contentions lorsque les patients sont agités, la sécurité incendie que nous pouvons appeler si nous avons besoin de renfort. Des moyens de sédations afin de pouvoir réaliser les examens lorsque les patients alcoolisés sont trop agités. Des formations pour la prise en charge de l'agressivité (notamment des patients alcoolisés)

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**
  - Oui
  - Non
  
- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**
  - Une formation adéquate
  - Plus de moyens humains
  - Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
  - Attendre qu'il ait désoûlé avant de faire son examen si cela est possible
  - Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

C'est inadmissible, en tant que soignant nous avons des devoirs envers le patient mais ce dernier à également le devoir de respect envers nous. Ces valeurs sont oubliées. Ces violences faites sur le personnel soignant sont en quelques sortes un reflet de notre société d'aujourd'hui où la violence est omniprésente et guise de force.

Questionnaire n°23 :

Bonjour je suis Mathilde Vargues étudiante à l'IFMEM de Rennes. Je réalise un questionnaire dans le cadre de mon mémoire sur la représentation des manipulateurs radios face à une personne ... aux urgences. Je vous fait part de mon questionnaire afin de m'apporter des réponses à certaines de mes questions.

Ce questionnaire s'adresse aux manipulateurs travaillant aux urgences ou dans un service accueillant des urgences. Il est anonyme.

Merci d'avance aux personnes qui prendront le temps de répondre à ce questionnaire.

- **Êtes vous :**

- Une femme
- Un homme

- **Quel âge avez-vous ?**

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 35 ans
- Entre 36 et 45 ans
- Plus de 45 ans

- **Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce service ?**

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

- **Dans quel service travaillez-vous ?**

- Dans un service dédié uniquement aux urgences
- Dans un service accueillant des urgences et des hospitalisations
- Dans un service accueillant des urgences, des hospitalisations et des externes

- **Lorsque vous prenez en charge un personne alcoolisée, êtes vous plusieurs dans la salle ?**

- Oui
- Non

**Si oui, pourquoi ?**

- **Avez vous déjà rencontré des difficultés dans la prise en charge d'une personne alcoolisée ?**

- Oui
- Non

**Si oui quelles ont été les difficultés ?**

- Patient agressif
- Patient agité
- Patient non coopérant
- Autres : ...

- **À quelle fréquence rencontrez vous ces difficultés ?**

- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une à deux fois par mois
- Une à deux fois par an
- Autres : ...

- **Depuis que vous travaillez dans ce service votre regard a-t-il évolué sur la prise en charge des personnes alcoolisées ?**

- Il n'a pas changé
- Il a changé de façon positif
- Il a changé de façon très positif
- Il a changé de façon négatif
- Il a changé de façon très négatif

- **A l'approche d'un examen avec une personne alcoolisée, vous êtes :**

- Serein
- Méfiant
- Inquiet
- Indifférent

- **Qu'est ce qui influe votre réaction ?**

- Votre histoire personnelle
- La durée de l'examen
- L'odeur
- L'agressivité du patient
- Les violences physiques
- Les violences verbales
- Autres : ...

- **D'après vous quelles sont les éléments les plus importants lors d'une prise en charge d'un patient alcoolisé ?**

- Une communication adaptée à l'état de la personne
- Une écoute bienveillante
- Prendre son temps avec le patient
- Une prise en charge sans jugement
- Avoir une relation de confiance avec le patient
- Prendre son téléphone dans sa poche en cas de besoin
- Autres : ...

- **Selon vous, quels sont les formes de communications les plus adaptées lors de la prise en charge des patients alcoolisés ?**

- **Que met votre structure à disposition pour vous aider dans leur prise en charge ?**

Le brancardier et/ou les aides techniques peuvent nous aider en cas de besoin, notamment en cas d'agressivité.

- **Selon vous, est-elle suffisante ?**

- Oui
- Non

- **Si non, que préconisez-vous pour une meilleure prise en charge du patient ?**

- Une formation adéquate
- Plus de moyens humains
- Être prévenu sur l'état d'alcoolisation du patient
- Attendre qu'il ait dessoûlé avant de faire son examen si cela est possible
- Autres : ...

- **Que pensez-vous des violences faites par des personnes en états ivresse sur le personnel soignant du CHU ces derniers mois ?**

Inadmissible et inutile