
CORINNE, INFIRMIÈRE AU CHM : "LE STRESS PEUT MENER À UN REFUS DES SOINS"

Chaque jour, en Belgique, des centaines de patients franchissent les portes des établissements hospitaliers pour recevoir des soins. Un passage en apparence ordinaire, mais qui, pour beaucoup, s'accompagne d'une appréhension tenace. Rythme cardiaque accéléré, refus de soins, tension palpable : près d'un Belge sur deux admet ressentir une forme d'anxiété à l'idée d'une consultation à l'hôpital. Lorsque cette peur devient envahissante, elle porte un nom : la nosocoméphobie, ou plus communément appelée « peur de la blouse blanche ». Corinne Charles, 51 ans, infirmière au Centre Hospitalier de Mouscron depuis 2011, nous a expliqué les impacts de cette peur, sa manifestation et sa prise en charge.

C : Cette peur se manifeste généralement en plusieurs phases. L'une des manifestations les plus fréquentes est le stress. Certains patients deviennent silencieux, transpirent beaucoup et se renferment sur eux-mêmes. D'autres, au contraire, peuvent se montrer très énervés, parler fort, crier ou exprimer leur colère. À l'inverse, certains utilisent l'humour pour masquer leur anxiété, en faisant des blagues ou en cherchant à attirer l'attention. Le stress peut également évoluer vers des crises d'angoisse qui peuvent mener à un refus de soins.

L : Les patients parlent-ils de leur peur de manière spontanée ou est-ce observé directement par le personnel ?

C : Avec l'expérience, le personnel soignant parvient généralement à reconnaître rapidement les signes de stress chez les patients. Ceux-ci n'en parlent pas toujours spontanément. C'est pourquoi le dialogue est très important, notamment en expliquant clairement les soins qui vont être réalisés afin de rassurer le patient.

Cette phobie est-elle plus fréquente chez un certain type de patient ?

Les enfants sont les plus concernés. Il est donc essentiel de leur fournir des explications adaptées concernant le déroulement des soins. Nous savons également qu'il ne faut jamais forcer un enfant. C'est pourquoi la présence des parents peut parfois être nécessaire pour le rassurer. Cependant, il arrive aussi que la présence des parents augmente l'anxiété de l'enfant et il est important de leur expliquer la meilleure manière de l'accompagner.

Chez les personnes âgées, la peur est généralement moins fréquente, mais elle peut se manifester davantage par de l'impatience ou une lassitude face aux soins.

Chez les patients traumatisés, la prise en charge reste plus complexe. Le refus de soins est souvent plus fréquent et nous devons respecter leur décision. Il est parfois nécessaire de prendre davantage de temps pour réexpliquer calmement les soins proposés, en adoptant une approche douce et rassurante. Dans certains cas, cela fonctionne, mais il arrive aussi que le refus soit total et nous ne pouvons pas obliger un patient qui refuse les soins.

Existe-t-il des protocoles spécifiques dans les hôpitaux belges afin de gérer ces situations ?

À ma connaissance, il n'existe pas de protocole spécifique. Cependant, nous bénéficions de nombreuses formations tout au long de l'année concernant la prise en charge des patients,

que ce soit pour le stress, le refus de soins, la douleur ou les traumatismes. Cela nous permet d'être bien formés pour ce type de situation.

Travaillez-vous en collaboration avec des psychologues ou d'autres professionnels afin d'aider les patients lors des consultations ou examens à l'hôpital ?

Nous travaillons effectivement en collaboration avec des psychologues ou des assistants sociaux. Cependant, dans ce type de stress ou d'angoisse, nous sommes généralement capables de prendre en charge nous-mêmes ce genre de situation dans un premier temps.

Avez-vous observé une évolution dans la prise en charge de l'anxiété et des phobies à l'hôpital ces dernières années ?

Comme expliqué précédemment, des formations nous sont proposées tout au long de l'année afin de faire face à ce type de situation. Cela nous permet d'améliorer continuellement notre prise en charge de l'anxiété et des phobies chez les patients.

Avez-vous une expérience marquante concernant la nosocomérophobie à nous partager ?

Un jour, j'ai reçu une patiente atteinte de trisomie accompagnée de sa maman. Très apeurée, elle n'osait presque pas nous regarder, ne parlait pas et répondait à peine lorsque je lui posais des questions. J'ai donc commencé par poser les questions essentielles à sa maman. Ensuite, j'ai enfilé mon gilet, me suis mise à sa hauteur et j'ai engagé la conversation en parlant de la peluche qu'elle tenait dans ses mains. Peu à peu, elle s'est mise à sourire et quelques sons sont sortis de sa bouche. Nous avons réussi à créer un petit lien, toujours en échangeant autour de sa peluche. J'ai alors pu lui poser les mêmes questions que celles adressées auparavant à sa maman et elle s'est montrée beaucoup plus à l'aise. Cette expérience rappelle combien il est essentiel de rester humain et empathique lorsque l'on perçoit la peur chez un patient.

LUCY DELEVALLEZ