

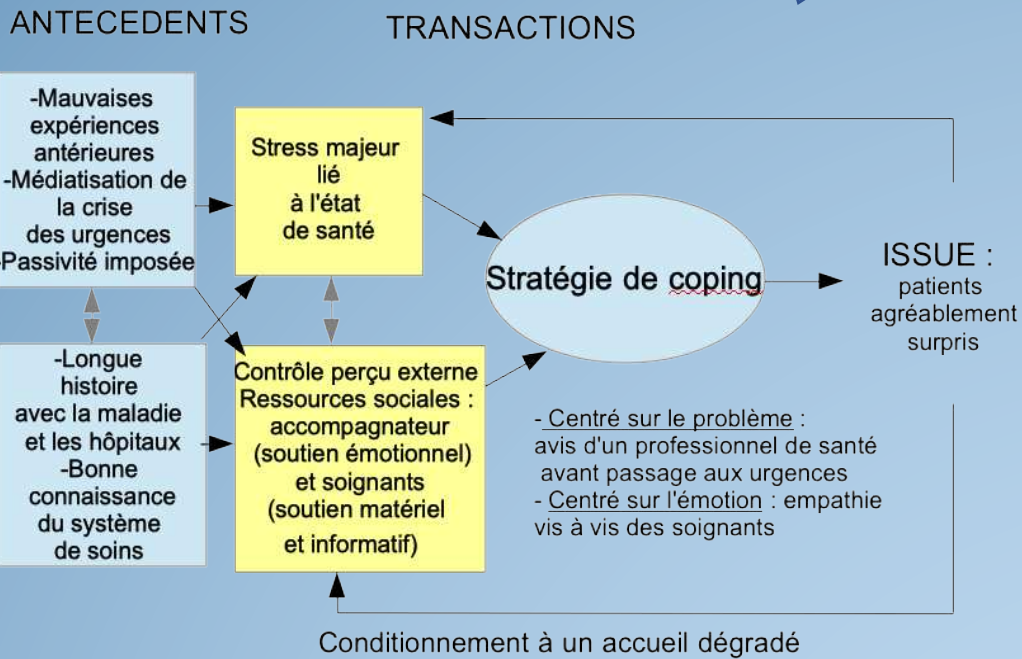
Introduction : Les personnes âgées représentent une part importante des patients consultant aux urgences, dans un contexte de flux toujours plus tendu. Cet épisode peut être source de stress pour cette population fragile. Quel est leur vécu de cette expérience ?

Objectif : recueillir le témoignage de personnes âgées concernant leur vécu d'un passage aux urgences afin d'analyser leur adaptation face au stress et de définir leurs attentes.

Méthodes :

- Etude qualitative
- Personnes âgées >75 ans
- Séjour aux urgences > 8h sans hospitalisation au décours
- Entretiens semi directifs
- Analyse thématique
- Présentation d'une synthèse à un groupe de représentants d'usagers

Stratégie d'adaptation ou coping : résultat de l'interaction entre les antécédents, l'évaluation du stress, les moyens déployés pour l'affronter et l'issue de l'évènement



Résultats : 11 entretiens ont été réalisés au domicile des patients. Les participants s'attendent à se trouver dans un service d'urgences débordé. Ils adoptent un coping majoritairement centré sur l'émotion, se reposant sur les soignants et leur accompagnateur. Ils s'estiment **satisfaits** de leur prise en charge malgré des conditions d'accueil difficiles et manifestent une grande empathie envers les soignants qu'ils jugent dévoués.

Conclusion : Les personnes âgées adoptent une stratégie de résignation face au stress que représente un passage aux urgences. Leurs expériences antérieures des urgences, leur empathie revendiquée envers les soignants et l'issue favorable (absence d'hospitalisation) les amènent à tolérer des conditions d'accueil dégradées.