

LA RÉDACTION EN IMMERSION

SÉRIE

➔ Vous faire découvrir les coulisses de l'hôpital, vous emmener dans son antre, au cœur de ses services, pour en comprendre les subtilités, pour entendre battre son pouls : voilà quel était l'objectif de *Midi Libre* en allant taper à la porte de la direction de l'hôpital il y a quelques semaines. Et la nouvelle directrice, Marie-Agnès Ulrich, nous a ouvert grand ladite porte. Après, certes, avoir hésité sur la formule, sans savoir comment des journalistes allaient rendre compte de cette vie au quotidien dans les services hospitaliers, sans savoir ce que les personnels et les patients allaient bien pouvoir nous dire de leurs impressions. Et encore fallait-il que les chefs de service jouent le jeu ! Ont évidemment répondu "banco" ceux qui désirent ouvrir l'hôpital sur l'extérieur, ceux qui ont su créer des ambiances de travail motivantes. A cette réserve près sur la représentativité de cette plongée en milieu hospitalier le temps de six pages spéciales jusqu'à samedi prochain, l'immersion fut riche et forte. A vous de juger

LES SERVICES

Outre les urgences, *Midi Libre* a passé une journée entière dans chacun des services suivants, à découvrir ces jours-ci : secteur gérontologique (demain), médecine interne, chirurgie ambulatoire, maternité, chirurgie viscérale.

Hôpital Les urgences, une vraie petite ruche à géométrie variable

Marie à l'accueil, Bruno au chocage et à la suture, Claire au box 2, Sylvain au service mobile d'urgence et de réanimation, Lætitia et Carine à l'unité d'hospitalisation de courte durée, Marie à la permanence d'accès aux soins de santé... Chapeauté par Nora Mignard et Isabelle Ferre, toutes deux cadres de santé, chacun est à sa place au service des urgences du centre hospitalier de Béziers. Telles les abeilles d'une ruche qui s'activent et s'adaptent aux flux quotidiens des patients.

« Nous sommes en fait un service à géométrie variable capable de modifier à tout moment son organisation en fonction des pics journaliers et des urgences vitales », explique le docteur Yves Mangin, chef du service des urgences.

Selon lui, et sans fausse modestie, les urgences doivent être le joyau du centre hospitalier. La vitrine de l'établissement. « Une sorte de courroie de distribution. Ce qui peut apparaître de l'extérieur comme un bordel, est en fait très organisé. Si on travaille bien, tout va bien. Mais si ça capote, ça entraîne une désorganisation générale dans tous les



Par manque de place, les patients se retrouvent souvent dans le couloir.

autres services », poursuit celui qui est à la tête du pôle soins critiques, un des huit pôles névralgiques de l'hôpital biterrois.

Près de 51 000 personnes transitent en effet par les urgences chaque année. Urgences pédiatriques (non chirurgicales), adultes et gynécologiques sont le lot quotidien du personnel de ce service. Parmi elles, 60 % sont traitées immédiatement (enfin presque, lire ci-dessous) tandis que les 40 % restantes sont orientées

dans les différentes unités spécialisées de l'établissement. Et trouver le "lit" n'est parfois pas chose aisée.

« Il faut savoir que le centre hospitalier possède un taux d'occupation des lits de 94 %, renchérit Yves Mangin. Si les urgences mettent en route les premiers soins thérapeutiques, la gestion des lits qui en découle n'est pas simple. Et c'est souvent la raison pour laquelle le service pète de toutes ses coutures du fait de son activité intense.

Ce n'est d'ailleurs pas rare de voir des patients passer des heures dans les couloirs du service en attendant l'affectation d'une chambre. »

Malgré un champ d'action englobant 450 000 personnes - près d'un million en été - (sans compter la FERIA, spécificité locale, qui draine son lot de bobologie et d'accidentés de la route), c'est donc plus un problème structurel qui ronge le centre hospitalier qu'un problème d'effectif.

« D'où l'opération tirée qui va voir le jour prochainement avec le futur agrandissement du site, conclut le docteur Mangin. Une nouvelle organisation architecturale est primordiale avec une définition cohérente du cheminement du patient. Car bien que notre mission soit de soigner des gens, avec en point de mire une excellence médicale et non pas de l'hôtellerie, tout notre fonctionnement dépend des lits disponibles. »

En d'autres termes, si le service des urgences alimente les autres unités de soin de l'établissement, il vit de leurs disponibilités. Une vraie petite ruche en somme. ●

Laurent VERMOREL
Photos Pierre SALIBA

Les patients Une lenteur qui entraîne des tensions

Qui ne s'est jamais plaint de la lenteur des urgences ? Entre incompréhension d'un circuit sibyllin, où l'on est reçu par un médecin d'accueil qui nous invite, diagnostic réalisé, à attendre sagement, durant des heures, dans un hall ouvert aux quatre vents, et frustration de voir les autres passer devant soi, comme si notre mal-être était minime voire imaginaire, les tensions sont souvent palpables.

Et pourtant, il faudra s'y faire car le fonctionnement des

urgences est aux antipodes de celui de La Poste ou du service carte grise de la sous-préfecture. Ici, c'est la gravité qui fait la priorité et non le ticket numéro 1 qui passe devant le numéro 2.

« D'où la création à Béziers, il y a plusieurs années déjà, de la première maison médicale coordonnée de France où des médecins généralistes prennent en charge les consultations les plus bénignes dont s'occupaient jusqu'alors les urgences et qui les encombraient plus qu'autre chose, confie, soulagé, le docteur Yves Mangin. Car il ne faut pas se leurrer, les gens viennent trop souvent pour des petits maux aux urgences. Une angine, ça va nous prendre dix minutes, mais si vous en avez dix, on passe tout de suite à 100 minutes. Et lorsqu'on

s'occupe de ça, on ne peut pas faire autre chose, et c'est au détriment de certains patients qui roupissent. »

Les gens ne font d'ailleurs pas souvent la différence entre une urgence ressentie et une urgence réelle qui, elle, est prioritaire. Et ce sont d'ailleurs généralement les personnes les moins souffrantes qui s'extériorisent le plus !

« Ce dont les patients ne se rendent pas souvent compte, c'est qu'à côté des personnes valides qui viennent par leur propre moyen, d'autres arrivent, en même temps, en ambulances privées, avec le Smur ou encore avec les pompiers, et sont prioritaires, expliquent de concert les cadres de santé Nora Mignard et Isabelle Ferre. Il faut aussi avouer que ce sont nos locaux qui pêchent. On man-



C'est la gravité qui fait la priorité.

que cruellement de place et de box médicaux. Dès qu'ils sont occupés, les gens peuvent parfois attendre 2, 3, 4 ou 5 heures avant qu'ils se libèrent. »

Vivement l'agrandissement du service prévu en 2014 ou 2015. ●

REPÈRES

Mission

Par définition, le rôle d'une structure d'urgences au sein d'un centre hospitalier public ou privé est d'accueillir sans sélection, 24 h/24 h, tous les jours de l'année, toute personne se présentant en situation d'urgence, y compris psychiatrique, et la prendre en charge, notamment en cas de détresse et d'urgence vitales.

50 632 personnes en 2009

48 379 interventions recensées en 2008, 50 632 en 2009 ! L'activité des urgences du centre hospitalier de Béziers ne cesse d'augmenter d'année en année, avec des pics en période estivale. Attractivité du littoral méditerranéen oblige. Sur ces 50 632 personnes, 37 556 (74 %) n'ont fait qu'un passage dans le service tandis que 13 076 (26 %) ont été hospitalisées. En 2009, la ventilation des urgences se faisait comme suit : gynécologie (3 %) ; pédiatrie (27 %) et adultes, la grosse majorité, (70 %).

Personnel

Le pôle des urgences est composé de 108 personnes : 21 médecins ; 5 internes ; 32 infirmiers ; 19 aides-soignants ; 4 agents des services hospitaliers ; 6 agents d'accueil administratifs ; 15 ambulanciers ; 3 secrétaires ; 3 agents du funérarium. Une véritable PME qui travaille sur des rythmes de douze heures consécutives. A cela, il faut ajouter une équipe de liaison psychiatrique (24 h/24 h) composée de 2 infirmières psychiatriques et de 2 psychologues ainsi qu'un service d'assistance sociale (ouvert de 9 h à 20 h).

Le soignant « C'est un travail difficile psychologiquement »

ENTRETIEN

➔ Bruno Azema, 29 ans, infirmier au service des urgences depuis 6 ans

Pourquoi avoir choisi de travailler aux urgences ?

Tout d'abord, le facteur télévisuel car on était en plein boom de la série *Urgences* (rites). Mais aussi en raison de mon contexte familial. Ma maman est auxiliaire de puériculture et mon père est aide-soignant en service de réanimation. Je ne pouvais donc pas y échapper. Pourquoi les urgences ? Tout simplement parce que j'y ai fait un stage durant mon cursus et ça m'a plu. Ici, on touche à tout et c'est ce qui me correspond le plus.

C'est-à-dire ?

Il y a une polyvalence des pathologies et une diversité des gens rencontrés. Et ça, ça

me plaît. Dans les autres services, chacun a plus ou moins sa spécialité mais ils n'en sortent pas. Nous, aux urgences, on a l'avantage d'avoir le panel de toutes les spécialités de l'hôpital. C'est ce qui est enrichissant professionnellement car on ne s'engue pas dans la routine. Même si les gestes sont souvent les mêmes, les patients, eux, changent constamment. Certains jours, il nous arrive même de voir près de cent personnes !

Ce n'est pas trop lourd ?

Je dois vous avouer que les huit premières heures passent à une allure folle et que les quatre dernières sont un peu plus difficiles. Mais on s'efforce toujours de garder le sourire et d'être accueillant.

Tout n'est pas si rose alors !

C'est un travail difficile psychologiquement car on s'attache aux personnes. Nous som-

mes dans une phase aiguë de la prise en charge. On gère le problème ou du moins on commence à le gérer avant d'envoyer le patient dans les différents services spécialisés. Par contre, on ne sait pas ce que devient le patient. Dans des pronostics difficiles



Bruno Azema, infirmier.

ou à court terme, quand le médecin est occupé, il faut aussi affronter les familles. Et ce n'est vraiment pas très évident. Heureusement, on ne cotoie pas ça tous les jours.

C'est une des choses les plus difficiles dans votre métier ?

Oui, avec le traitement des enfants car ça renvoie à ses propres enfants. Parfois, on gère de gros traumatismes, dus à des accidents de la route notamment, et là, ce n'est vraiment pas évident.

Il y a des anecdotes qui vous ont particulièrement marqué ?

Moi, ce qui me touche le plus, ce sont les accidents de la voie publique où des gens sont victimes alors qu'ils n'avaient rien demandé à personne. Parce que le conducteur qui était en face était ivre ou sous l'empire de stupéfiants. Ça, c'est très dur à encaisser et à affronter. ●

ZOOM

Le Smur, les jambes du Samu

Si le Service d'aide médicale d'urgence (Samu) constitue la tête, incontestablement le Service mobile d'urgence et de réanimation (Smur) représente les jambes. En effet, le Smur est une équipe médicale mobile destinée à délivrer une aide médicale urgente lors d'un accident ou d'un malaise, ou bien à effectuer des transports entre hôpitaux (transports secondaires)

lorsqu'un patient nécessite des soins ou une surveillance médicale. En pratique, lorsque vous composez le 15, vous tombez sur un médecin régulateur décideur qui, selon la gravité de la situation, va dépêcher sur place soit les pompiers, soit les ambulanciers, soit le Smur.

« Nous possédons deux modes de transport : un véhicule léger ou des unités mobiles d'hospitalisation d'urgence qui sont des fourgons équipés, explique Jean-Philippe Moulin, cadre de santé au Smur. De jour comme de nuit, trois ambulanciers, une infirmière et un médecin sont en permanence prêts à partir en intervention. Si deux voire trois événements se passent simultanément, c'est autant de médecins et d'infirmières qui sont dégrèvés du service des urgences pour aller sur le terrain. »

Au total, le Smur possède trois fourgons et deux véhicules légers et peut bénéficier d'un hélicoptère en cas d'extrême urgence. Au Smur, les postes d'ambulanciers sont extrêmement prisés car leurs interventions sont très gratifiantes, avec des résultats souvent immédiats. En revanche, c'est un travail très difficile psychologiquement car l'équipage reçoit en pleine face la réalité du terrain avec tout l'environnement qui gravite autour : famille ; amis ; conjoint ; auteur d'un accident de la circulation...

