

Le Chesnay-Rocquencourt, le 28 avril 2022

à Monsieur le Directeur Général du GHT78 Sud,  
Président du Centre Hospitalier de Versailles;  
à Madame la Coordinatrice Générale des Soins;  
à Monsieur le Directeur des Ressources Humaines;  
à Madame la Directrice de la Qualité,  
des Services aux Patients et des Parcours.

Avant tout, nous vous remercions pour ce temps d'échange que vous nous accordez, et que nous souhaitons constructif et apaisé. Cette intervention sera, nous le savons, longue et nous vous remercions par avance pour votre patience et votre attention soutenue.

En préambule de cette lettre ouverte que nous allons vous lire, nous tenions à vous remémorer quelques principes qui sont le dogme de la profession de soignants et qui sont le fondement même de l'hôpital public, institution que nous défendons courageusement et ardemment aujourd'hui :

*“Je m'engage solennellement à donner mes soins dans le respect et la dignité de la personne qui les recevra”.*

Florence Nightingale, Principes Généraux des Soins Infirmiers,  
fondatrice des professions soignantes, 1869

*“Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté (...) J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité”.*

Serment d'Hippocrate, IV<sup>ème</sup> siècle avant JC,  
révisé en 2012 par le Conseil de l'Ordre des Médecins

*“Toute personne malade a le droit au respect de sa dignité”.*

Article L1110-2 du Code de la Santé Publique  
retranscrit dans la Charte du Patient Hospitalisé éditée le 2 mars 2006 :

*“La personne hospitalisée est traitée avec égard.  
Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité”.*

Aujourd'hui au XXI<sup>ème</sup> siècle, le respect et la dignité des malades, sont des droits élémentaires et inaliénables, inscrits par décision du Conseil Constitutionnel dans notre Constitution républicaine depuis le 27 juillet 1994,

Mais ces droits fondamentaux, nous les bafouons tous les jours où nous venons travailler au sein de notre service.

Le vendredi 22 avril 2022 à 7h, il restait 61 patients aux Urgences, dont une trentaine hospitalisés sur des brancards, et d'autres attendaient depuis 12h pour avoir une consultation médicale.

Ce jour n'était pas tristement isolé, il a constitué le point d'orgue d'une maltraitance institutionnelle dont nous ne voulons plus être les acteurs.

Pour rappel l'OMS définit la maltraitance institutionnelle comme *“l'ensemble des actes uniques ou répétés, ou l'absence d'intervention appropriée par une institution de service envers ses*

*usagers par, entre autres, négligence, assistance fonctionnant en dessous des normes acceptables. Elle a pour conséquence sur une population vulnérable l'abandon, le défaut de soin et l'atteinte à la dignité ainsi que le manque de respect".*

L'Hôpital est devenu une institution maltraitante, c'est désormais un fait.

Nous en sommes les effecteurs, c'est désormais un drame qui va à l'encontre de toutes nos valeurs soignantes et de celles du service public. Et ça, nous ne pouvons plus l'accepter.

Un exemple valant mieux que bon nombre de chiffres et de discours abstraits, voici comment se passent les journées au sein de notre service, pour les usagers comme pour l'équipe qui les accompagne :

" Je m'appelle Corinne, j'ai 43 ans et j'ai mal.

J'ai mal au ventre depuis plusieurs jours, et aujourd'hui c'est devenu insupportable.

Les médicaments que j'ai chez moi ne me soulagent plus, alors je suis venue aux urgences de l'hôpital près de chez moi. J'aurais pu aller chez mon médecin traitant, comme on me l'a fait remarquer à mon arrivée.

Mais je n'ai pas de médecin traitant. J'ai déménagé l'an dernier et je n'en ai trouvé aucun qui accepte de nouveaux patients, pourtant nous sommes en région parisienne dans une zone plutôt urbaine et bien dotée. Je n'ai que peu confiance dans la téléconsultation, car si c'était grave, seule à la maison, que faire ?

L'hôpital public a toujours été pour moi une valeur sûre, un gage de qualité.

On m'a inscrite et j'ai vu dans l'heure une infirmière d'accueil qui a fait mon dossier. Il y a beaucoup de monde, les piétons, comme les ambulances et les pompiers arrivent toutes les dix minutes. C'est l'effervescence ici.

L'infirmière me demande si j'ai pris du Doliprane® avant de venir, et comme c'est le cas, elle ne peut rien me donner pour calmer ma douleur intense sans avis médical préalable. Mes constantes sont bonnes me dit-elle, hormis cette douleur intense. Mon dossier mis dans une jolie pochette violette, elle me dépose dans un couloir sur mon brancard, en me disant qu'on va venir me voir. Et j'ai commencé à attendre.

Ici aussi il y a beaucoup de monde, car je vois des brancards partout dans le couloir. Il y a beaucoup de bruit. Des gens crient, certains de douleur, d'autres d'énerverment, d'autres simplement car ils ont l'air d'être complètement égarés... Et personne ne semble s'en soucier.

Ça sent mauvais. Comme dans des toilettes publiques en fin de journée, j'en ai la nausée. De là où je suis, je ne vois ni fenêtre, ni horloge.

On m'a déshabillée à l'accueil pour la consultation, et toutes mes affaires, y compris mon téléphone, sont sous mon brancard, enfin je crois... On m'a fait enfiler une chemise en papier complètement transparente. Je suis très mal à l'aise. J'essaie de me cacher tant bien que mal sous mon drap. Préoccupation que n'a pas le monsieur âgé en face de moi, puisqu'il m'offre une vue directe sur ses parties intimes. Il a l'air complètement perdu. Et personne ne semble s'en soucier...

J'ai vu rapidement un aide-soignant et une infirmière, enfin je crois... Ils se sont présentés et ont dit qu'ils allaient s'occuper de moi. Depuis, plus rien. J'ai l'impression que cela fait des heures que je suis là ! Je voudrais récupérer mon téléphone, pour avoir l'heure et joindre mes proches, mais surtout j'ai de plus en plus mal !

Je ne dis rien car les gens autour de moi souffrent également, ça se voit. J'ai essayé plusieurs fois d'interpeller des blouses blanches, que j'ai vu passer comme des fusées devant moi. On m'a répondu : "J'arrive Madame !" ou "Je reviens", sans même prendre le temps de savoir ce que je voulais. Bien sûr, ils ne sont jamais revenus ! Certains m'ont tout simplement ignorée.

J'ai mal, bon sang ! Et personne ne semble s'en soucier...

J'ai envie d'uriner. Une envie qui, jusqu'à présent, passait au second plan tant la douleur est intense, mais là, je ne tiens plus. J'essaye de me lever mais je suis prisonnière de mon brancard. Je n'arrive pas à baisser les barrières. Je ne peux pas passer par le bout du brancard car il y en a un autre avec un homme dessus. Il vomit sur lui ! Et personne ne semble s'en soucier...

Je crie "s'il vous plaît" ! Un soignant vient et commence à emmener le monsieur qui vomit. Je lui explique que je dois aller aux toilettes, que je ne tiens plus... Il me répond : "Je reviens" et ne revient pas. Je suis folle de rage ! Il se fiche de moi ? Je souffre le martyr et ma vessie va exploser. Et personne ne semble s'en soucier...

Je profite qu'ils aient déplacé le brancard qui était au pied du mien pour me lever. La douleur est insupportable. Depuis le temps que je suis là, j'ai eu le temps de repérer les toilettes. Je traverse le service sous les regards des autres patients, je porte une chemise en papier, mais c'est comme si j'étais nue. C'est un vrai cauchemar !

J'arrive aux toilettes, qui sont dans un état de saleté intolérable : urine au sol, traces d'excréments... Je suis pieds nus, mais je ne tiens plus ! Une jeune femme en blouse blanche qui passait par là et m'arrête : "Attendez Madame" ! Elle m'enfile des chaussons jetables. Je peux enfin soulager ma vessie ! J'étais à deux doigts de m'uriner dessus.

Quand je retourne à ma place, ma voisine âgée n'a vraisemblablement pas eu la chance d'atteindre les toilettes accompagnée, et le personnel est en train de la changer derrière un rideau qui ne cache rien de son anatomie.

Je me réinstalle. Toujours aussi mal à l'aise de défiler ainsi dénudée, je vois une horloge. Ça fait déjà 7h que je suis là ! Et je n'ai toujours pas vu de médecin. Et j'ai toujours mal ! Et personne ne semble s'en soucier...

J'ai pu récupérer mon portable, 12 messages en absence et une foule de sms. Mes proches sont inquiets, il n'arrivent pas à joindre le service, le téléphone est constamment occupé ou sonne dans le vide. Je les rassure, je suis toujours en vie, ils sont furieux et sidérés que je n'ai pu encore voir un médecin ou être soulagée.

Je suis finalement examinée après plus de 8h d'attente. Une infirmière arrive ensuite, me fait une prise de sang, pose rapidement une perfusion avec des médicaments qui finissent par me soulager.

Et là je continue d'attendre. Je meurs de soif mais je dois rester à jeun en attendant mes examens complémentaires. J'ai froid. Le couloir est glacial et je demande une couverture. Malheureusement, il n'y en a aucune dans le service. Mon manteau sous le brancard fera l'affaire.

J'essaie tant bien que mal de me reposer, mais dans cette fourmilière incessante pleine de bruits étranges, de bips, de sonneries, de cris et d'odeurs, c'est impossible.

Mon dossier avance. Scanner passé, chirurgien digestif vu. Entre temps j'ai gagné le droit de boire un verre d'eau au bout de 12h. Je suis épuisée, comme l'équipe autour de moi apparemment qui est venue déjà deux fois pour voir comment je me sentais désormais et pour me reprendre tension et température.

Je croise le regard de l'infirmière qui s'est occupée de moi. Elle quitte son service et semble soulagée elle aussi, mais a pour moi un sourire triste sans un mot. Le médecin vient me revoir, rien de grave ni de préoccupant à l'horizon, je peux désormais rentrer chez moi.

J'aurai passé plus de 13h aux urgences. J'y ai souffert et j'y ai perdu ma dignité. Et personne ne semble s'en soucier..."

" Je m'appelle Noémie et j'ai mal.

J'ai mal au cœur depuis plusieurs mois, et aujourd'hui, c'est devenu insupportable.

Ma vocation était d'aider les gens, de les soulager, de leur apporter du réconfort... Alors je suis devenue soignante. Je suis infirmière aux urgences depuis 10 ans. Ça n'a jamais été facile. J'aurais pu faire autre chose, mais mon métier je l'aime, il est une part de moi-même. Travailler dans un établissement public est un choix, un système aux valeurs dans lesquelles je me reconnais et que je veux défendre, pour les patients, pour la population.

Ça n'a jamais été facile, mais aujourd'hui c'est devenu impossible. En 10 ans, j'ai vu mes conditions de travail se dégrader progressivement. Toujours plus de patients à soigner, et toujours moins de temps à leur consacrer. Au point qu'aujourd'hui, chaque seconde est comptée. J'avais le souci de la qualité du soin, du relationnel, du confort des patients. Aujourd'hui, j'ai le souci d'arriver à tous les voir, d'arriver à faire en sorte qu'aucun ne souffre ou ne meure. Et personne ne semble s'en soucier...

J'évolue dans un environnement toxique, bruyant, surencombré, où fusent les insultes et les invectives. Un environnement sale et malodorant, faute d'avoir suffisamment de temps à consacrer au ménage. Et personne ne semble s'en soucier...

Aujourd'hui, je dois m'occuper de 20 patients à la fois, dont une grande majorité de personnes âgées dépendantes. Heureusement, je peux compter sur l'aide d'Alex, l'aide-soignant avec qui je fais équipe.

Aujourd'hui, avant d'être examiné par le médecin, il y a environ 8h d'attente. C'est impensable un délai pareil, surtout quand on souffre. Pourtant, c'est devenu la norme, faute de médecins qui, épuisés, quittent tous peu à peu l'hôpital et ses conditions d'exercice inhumaines.

On a fini par s'habituer à ce délai, à notre environnement professionnel dégradé comme on s'habitue aux images de guerre à la télévision.

La violence de mes conditions de travail, je l'ai banalisée. Je m'y suis résignée, pour les patients qui n'y sont pour rien et qui ont besoin de nous, de notre service, de notre hôpital. Et personne ne semble s'en soucier...

Pour pouvoir garantir la sécurité des patients, je suis censée les voir toutes les 4h au moins. Mais c'est sans compter les prescriptions de soins qui tombent au fur et à mesure que l'équipe médicale voit les nouveaux patients qui arrivent toutes les 20 minutes.

Sans compter que Monsieur T. vient d'avoir sa quatrième diarrhée en moins de 2h, et qu'il faut de nouveau le changer. Sans compter que Monsieur R. respire si mal qu'il faut lui faire un aérosol toutes les 20 minutes. Sans compter que je dois surveiller la glycémie de Monsieur B. toutes les heures car il est sous insuline. Sans compter que Madame F., démente, vient d'arracher sa perfusion une nouvelle fois. Et sans compter que je dois immédiatement essayer de calmer Monsieur D., fortement alcoolisé, afin qu'il ne blesse personne, à commencer par lui-même. Et tout ça, en plus des 12 patients qui étaient déjà là avec l'équipe précédente et que l'on m'a transmis à ma prise de poste.

L'infirmière d'accueil me transmet une nouvelle patiente. Elle a 43 ans, et elle a mal au ventre depuis plusieurs jours. Jeune et depuis plusieurs jours... Autant vous dire qu'elle passe directement en bas de ma liste de priorités. Avec Alex, nous allons quand même la voir rapidement pour nous présenter, pour l'identifier et pour nous rendre compte par nous-même de son état. Elle a l'air gênée, elle a remonté son drap jusque sous son menton. Il faut dire qu'elle est entourée d'hommes et que nos chemises d'examen ne cachent pas grand-chose. Mais ça, personne ne semble s'en soucier...

Il faut que j'avance. J'ai une demi-douzaine de soins en retard et ça continue de tomber. Je n'ai pas vu certains patients depuis plus de 6h. Il faut que je reprenne leurs constantes. Il y a du travail pour 4, mais je suis seule avec Alex. Mes autres collègues ont la même charge de travail que moi, impossible pour eux de venir nous aider.

Allez, on serre les dents et on avance. On ne s'arrête pas ! Pour rattraper ce retard, il faut être concentrée, ne pas perdre de temps. Difficile avec les injonctions des uns et des autres, le téléphone qui sonne, une question d'un interne, les demandes et les besoins de chacun impossibles à satisfaire. Aujourd'hui, je vais à l'essentiel : la soif, la faim, le froid ne sont plus des besoins mais des contraintes impossibles à satisfaire. Pas le temps, pas les moyens. Je ne fais plus du mieux que je peux, je fais au moins pire... Je suis sollicitée de toute part. Je réponds par des "J'arrive" ou "Je reviens", mais sans conviction. Parfois même, j'ignore tout simplement les demandes. J'ai l'impression d'être une machine. Et personne ne semble s'en soucier...

Je fonce d'un patient à l'autre, exécutant les soins prescrits le plus vite possible, en parlant un minimum aux patients pour éviter de démarrer une conversation qui déborderait du temps de l'acte. Il n'y a aucune humanité là-dedans... Je ne suis pas dans une logique de qualité mais de rendement. J'ai envie d'uriner, mais je n'ai pas le temps. Tant pis, j'irai pendant ma pause repas. En attendant, je vais éviter de boire. Pourtant, j'ai très soif, je transpire à grosses gouttes à force de courir partout. Et personne ne semble s'en soucier...

J'ai mal, bon sang ! J'ai mal au cœur de bafouer ainsi toutes les valeurs de soignant, de ne pas pouvoir garantir un minimum de dignité à tous ces gens qui souffrent, de ne pas pouvoir les soulager, leur apporter du réconfort, ni même s'arrêter discuter une seconde dans cet univers hospitalier bruyant, froid et certainement angoissant. Et personne ne semble s'en soucier...

J'aperçois une de mes patientes, celle qui a mal au ventre. Elle s'est levée et s'apprête à entrer dans les toilettes. Elle porte toujours sa chemise transparente mais surtout, elle est pieds nus. Je l'arrête pour lui enfiler des sur-chaussures en plastique. Acte qui prend tout son sens quand on découvre l'état des toilettes. Une honte, pas le temps de nettoyer... Et personne ne semble s'en soucier...

Je retrouve cette patiente un peu plus tard. J'ai déjà eu trois fois sa famille au téléphone, mais que leur dire à part la vérité de son attente de consultation et mon impuissance. Ah si, de rappeler dans 2 heures. Je me suis fait insulter au troisième coup de fil.

L'interne l'a vue au bout de 8h et les prescriptions sont tombées. Je la perfuse, prélève son bilan sanguin, et je lui pose les médicaments qui devraient la soulager. Enfin ! Elle a froid, désolé pas de couverture dans le service, Madame. J'ai l'impression qu'elle a envie de pleurer. Mais je détourne le regard, car moi aussi je suis sur le point de craquer. Il ne faut pas et je n'ai pas de temps de m'attarder. Et personne ne semble s'en soucier...

Après 12h, je quitte ma garde, en transmettant les 15 patients restants à mes collègues qui dépités prennent la relève.

La patiente au mal de ventre est toujours là, mais soulagée, elle attend de revoir le médecin

senior pour avoir le résultat de ses examens complémentaires. Tout va bien, elle rentrera chez elle dans les prochaines heures. Elle me jette un dernier regard mêlé de compassion et de tristesse, un verre d'eau à la main faute de mieux, mais pour elle ça a l'air de représenter le Graal au bout de 12h. Je lui souris, les larmes au bord des yeux pour ces 25 minutes au total que j'ai pu lui consacrer pendant son séjour. Je quitte le service sans un mot.

Je n'ai tué personne, mais je n'ai pris soin de personne. La satisfaction du travail bien fait est un lointain souvenir. Je reviens dans 12h pour recommencer. Je retrouverai une partie des patients que je viens de laisser car faute de lit pour les hospitaliser, certains passeront plusieurs jours sur leur brancard aux urgences dans cet environnement toxique, bruyant, surencombré où fusent les insultes et les invectives. Et personne ne semble s'en soucier... “

Voilà Mesdames et Messieurs la réalité de la vie de notre service aujourd'hui. Cette collègue c'est la nôtre, son histoire c'est notre quotidien.

Cette patiente, c'est une parmi les centaines qui viennent à nous quotidiennement.

Son histoire, c'est celle de la plupart de ceux qui se présentent pour une urgence autre que vitale.

Si un jour, vous où l'un de vos proches se présente dans notre service pour un problème identique, ce que bien sûr nous ne vous souhaitons pas, vous ce ne sera pas votre histoire. Vous serez vu immédiatement par un de nos médecins sénior, pris en charge en l'espace du quart d'heure, soulagé rapidement et une chambre individuelle vous attendra dans l'établissement. Mais ce ne sera pas la réalité Mesdames et Messieurs, du moins pas celle aujourd'hui de nos usagers.

Nous ne sommes en rien ignorants des problématiques auxquelles est soumis le Centre Hospitalier de Versailles, comme la plupart des hôpitaux français.

L'épidémie de Covid et ses vagues successives, le rythme qu'elle a imposé et les constantes réorganisations institutionnelles pour y faire face, ainsi que les départs de personnel tant médical que paramédical par épuisement professionnel qu'elle a généré ont laissé l'hôpital exsangue.

Ceci ajouté à la fermeture progressive de plus en plus de lits d'hospitalisation par les politiques de santé depuis plusieurs décennies par nos différents gouvernants, le manque d'attrait croissant pour l'exercice hospitalier des professions soignantes, l'afflux exponentiel d'une patientèle vieillissante polypathologique grâce aux progrès médicaux et le manque d'accès aux soins en médecine de ville, tous ces facteurs ont contribué à augmenter de manière insupportable la charge de travail de chacun. Encore plus dans les services d'Urgences où le nombre de patients à prendre en charge n'est pas réglementé comme pour les autres services hospitaliers ou un ratio patient/infirmier conditionne le maintien du service.

Nous savons que nos locaux ne sont plus adaptés et qu'un projet de réaménagement est engagé, tout comme un recrutement actif de personnel médical et paramédical. Mais nous savons également que nous n'en verrons pas les effets bénéfiques avant plusieurs années.

Grâce au dévouement de chacun d'entre-nous, à notre solidarité, aux encouragements de notre encadrement de jour comme de nuit et à l'accompagnement bienveillant de notre Cheffe de Service, nous tenons bon dans ces conditions inappropriées. Mais de plus en plus, notre foi en notre métier de soignant au sein du service public et nos valeurs de bienveillance sont remises en cause au quotidien.

En amont des urgences, nous recevons un flux toujours plus important de patients. A l'accueil il faut parfois jusqu'à 2 h pour se faire enregistrer avant même de rentrer au sein d'une zone de

soin. Provoquant l'agressivité constante des familles, des intervenants extérieurs auprès du personnel soignant d'accueil.

Une fois le tri de l'urgence fait, nous n'avons plus de places, ou simplement des brancards pour installer les patients, démontrant une fois de plus l'inadéquation des locaux et des moyens non réévalués qui nous sont alloués.

Le décret infirmier nous autorise, dans le cadre de l'urgence, à agir avec une simple prescription orale. Ainsi les premiers soins et examens sont avancés pour pouvoir accéder à une consultation médicale plus efficiente (qui varie selon la gravité de l'état de santé du patient, de quelques minutes en urgence vitale à plus de 10h actuellement en urgence relative). Consultation qui sont de plus en plus souvent faites dans un couloir ou derrière un rideau faute de place.

Sur place, nous n'avons plus le temps de pratiquer le cœur de nos métiers qui est le soin aux personnes. Être propre, hydraté, nourri, se reposer, être écouté simplement, sont des soins que nous ne pouvons effectuer correctement en respectant, l'intimité, la confidentialité et les besoins de chacun, par manque de temps ou de moyens pourtant simples à mettre en place.

Pas d'informations à donner non plus aux familles inquiètes et qui rappellent régulièrement dans l'espoir que leurs proches aient été pris en charge, soulagés et traités de manière digne.

Une fois le temps de prise en charge médical et paramédical effectué (consultation, examens, diagnostic et premier traitement) qui prend entre 3 et 6h, se pose le problème de l'hospitalisation, de l'aval.

Notre Unité d'Hospitalisation de Courte Durée malgré la coopération avec les établissements du GHT est saturée lui aussi. Les patients y restent en moyenne plusieurs jours, jusqu'à plusieurs semaines parfois, le délai initial prévu étant au maximum de 48h.

Les patients attendent plusieurs heures pour monter dans le peu de lits disponibles dans les services qui ont accepté à grand renfort de négociation médicale de les recevoir.

Ceux qui n'ont pas cette chance restent "hospitalisés" aux Urgences, faute de place, dans un couloir, sur un brancard dont le matelas fait 8 cm, avec l'accès à 2 toilettes pour ceux qui peuvent s'y rendre, un petit-déjeuner et une bouteille d'eau dans le meilleur des cas pour 24h. Pas d'accès à une salle de bain, pas de repas chaud, et la liste des besoins non respectés peut être longue quand on reste 24h sur un brancard.

Certes on ne soigne pas avec des lits, mais soyez en sûr, on soigne encore moins avec des brancards dans un couloir.

Et pourtant nous continuons à soigner en évitant le pire au lieu de faire du mieux possible faute de moyens et de temps mis à notre disposition.

Aujourd'hui ce n'est même pas de la considération que nous demandons, ce sont des moyens :

- En amont que les patients soient mieux régulés sur les établissements du département et du GHT

- Aux Urgences que nous soient alloués des moyens en adéquations avec le flux de population que nous recevons. De quoi les nourrir, les hydrater, les réchauffer, du matériel pour travailler correctement, que le délai d'attente pour voir un médecin respecte les critères de tri depuis l'accueil

-En aval, que plus aucun patient ne reste plus de 24h dans notre service, qu'un fois son orientation décidée par nos médecins, que le patient ait le droit à un lit, et que le médecin et

l'équipe soignante de la spécialité concernée le prenne en charge dans un délai de deux heures dans leur service ou aux urgences si le patient est contraint d'y rester

Voilà ce que nous demandons pour un accueil décent de nos usagers, en accord avec les valeurs des professions soignantes. Pour ne pas perdre la foi en nos valeurs, celles de notre service, de notre hôpital, pour la santé de tous nos usagers, et le maintien primordial du service public sur notre territoire.

***“Toute personne malade a le droit au respect de sa dignité”***

**Article L1110-2 du Code de la Santé Publique**

L'équipe soignante des Urgences