



LA COLERE MONTE AUX URGENCES

L'équipe des Urgences a interpellé le directeur par courrier en date du **25 avril 2018** sur les problématiques rencontrées dans le service. Le Directeur a rencontré cette équipe en **octobre 2018** puis en **janvier 2019**.

Les problématiques exposées par les collègues sont les suivantes :

- **1^{er} dysfonctionnement : Il manque un Infirmier d'Orientation et d'Accueil (IOA) la nuit.**

Quelle est la situation ?

La nuit aux urgences il y a un IDE à l'UHCD et un IDE sur le SMUR. Quand l'IDE sur le SMUR part en intervention (avec un médecin et un AS), **il ne reste que l'IDE sur l'UHCD.**

Ce dernier doit quitter son service afin d'accueillir les nouveaux patients aux urgences : évaluation et priorisation des patients, entrée administrative, prise de constantes, soins (perfusion, médicaments, pansements..).

Dans le même temps, **ce même IDE doit continuer de surveiller** et prendre en charge les patients des urgences déjà en box. **Mais il doit aussi prendre en charge ceux de l'UHCD** (qu'il n'entendra pas sonner s'il se trouve aux urgences...)

Ces patients sont souvent des personnes âgées aux pathologies lourdes liées à l'âge, avec risques de chutes ou des patients nécessitant des surveillances rapprochées.

Il est clair que cette situation est non seulement dangereuse pour les patients mais aussi pour les soignants !!

Il est à noter que l'absence de cet IDE a déjà entraîné des événements indésirables graves.

La présence de l'IDE de nuit est une obligation légale

- ✓ Le code du travail de la santé publique article D6124-17 précise que : « *L'effectif de l'équipe médicale de la structure des urgences comprend un nombre d'infirmiers suffisant pour qu'au moins l'un d'entre eux soit présent en permanence* ».
- ✓ **C'est aussi une recommandation de la Société Française de Médecine d'Urgence (SFMU)** dans ses paragraphes 5-3-3 et 5-3-2 : « *un nombre suffisant d'infirmiers et d'aides-soignants affectés H24 aux urgences* » « *un infirmier d'orientation et d'accueil présent H24* ».
- ✓ **Enfin une recommandation de l'HAS** lors de la visite de certification va également dans ce sens.

➤ **2^{ème} dysfonctionnement : Une dette sociale et un manque d'effectif**

7000 heures supplémentaires ont été cumulées, sans possibilité de les récupérer ou de se les faire payer.

A noter : Cette accumulation des heures supplémentaires concerne également de nombreux services du CH.

Le problème, comme ailleurs, est clairement le manque d'effectif.

Ce n'est pas un problème d'organisation comme le renvoient systématiquement, un peu trop vite et facilement la DRH ou la DSSI.

Le calcul du nombre d'ETP nécessaire au service ne prend pas en compte les formations, les temps de transmissions, les missions transverses, les arrêts maladies.

D'après nos calculs il manque 2.7 ETP d'IDE et 2.1 ETP d'AS !

➤ **3^{ème} dysfonctionnement : Il manque une ASH pour le service**

Il y en avait une à l'ouverture du service mais ce n'est plus le cas. Le poste a disparu !

Conséquence : Les AS du service font le ménage, au détriment du temps passé auprès du patient. C'est anormal.

Lors de la dernière rencontre avec l'équipe au mois de janvier, le Directeur a apporté quelques réponses.

Elles semblent insuffisantes, à savoir :

- Un Infirmier IOA en poste...mais 3j/7 à partir de mai. Avec seulement 1.33 ETP, ce qui va créer d'entrée des problèmes et des heures sup !!
- Heures supplémentaires : Ce gros dossier n'est toujours pas ouvert.
- ASH : Le Directeur envisage une sous traitance au privé. Une étude de marché en cours !!!....

L'équipe des urgences est lasse de voir les conditions de prise en charge des patients se dégrader.

Il n'y a pas de problème d'organisation. Il n'y a qu'un seul problème : Des effectifs insuffisants.

La multiplication des réunions avec l'équipe par le Directeur, les réponses peu satisfaisantes et les échéances beaucoup trop éloignées ne sont pas de nature à éteindre l'incendie qui couve.

Au regard de cette colère, du sentiment d'insécurité qui n'est pas pris en compte, des répercussions sur les soins et sur les conditions de travail et au regard des réponses peu concrètes des gens d'en haut, les syndicats CGT et FO demande en urgence un RDV avec le Directeur.

Si les craintes et les demandes légitimes de cette équipe, relayées par l'intersyndicale CGT et FO, ne sont pas entendues, elle finira par ruer dans les brancards...