**Lundi 27 mai 2019** - Catégorie: **Spécialités** - Ecrit par **Lara Gross Etter**

# Le visage des Urgences, c’est eux

Le visage des Urgences, c'est eux

**Telle une ruche, le Service des urgences est organisé de manière très précise, chacun ayant une fonction bien définie. Le secret de cette réussite réside dans la communication et l'étroite collaboration entre tous, dans un contexte parfois stressant. Mais la magie opère, chacun travaillant main dans la main dans un seul et même but : prendre soin du patient, peu importe la raison qui l'amène aux Urgences...**

Mariana travaille aux Urgences depuis cinq ans.

Les secrétaires-médicales rassurent et aiguillent

Avant même de se déplacer, certains patients appellent les Urgences. « Souvent pour des symptômes pour lesquels ils hésitent à venir », explique Mariana, secrétaire-médicale. « En fonction de ce qu’ils nous expliquent, nous pouvons les aiguiller et les rassurer. »

Les secrétaires-médicales sont aussi un lien indispensable avec les médecins installés, puisqu’elles leur transmettent les rapports médicaux des patients admis aux Urgences. Elle assure aussi la gestion des rendez-vous dans le secteur ambulatoire, « comme dans un cabinet médical ». A cela s’ajoute un travail précieux remise en forme des rapports des différents gestes médicaux, « tout est documenté », rappelle Mariana, pour établir la facturation.

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Pour la diversité qu'offre ce poste. Chaque journée est différente, on repart à zéro à chaque fois. Mais aussi pour le contact avec les infirmiers, les médecins et tous les métiers qui font les urgences, sans oublier la collaboration avec de nombreux services de l'hôpital.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

Il faut à la fois de l'empathie, de la patience et des nerfs solides. Parfois, les réactions sont fortes, nous sommes le premier contact avec les patients, nous sommes là pour temporiser leurs angoisses en attendant la venue du médecin.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

J'ai une vie sociale bien remplie. L'adrénaline du job me plait, mais une fois la journée terminée, j'arrive à passer à autre chose.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

Avant la nouvelle configuration des Urgences, les secrétaires médicales étaient sur admis perso

Khoi, aux Urgences de l’HFR depuis 16 ans.

Admissionniste : « Nous sommes les premiers visages des Urgences »

Tous les patients des Urgences passent entre les mains de l’équipe d’admission, présente 24h/24, 365 jours par an. Les admissionnistes se chargent d’accueillir et de rassurer, mais aussi des formalités administratives. « Nous avons rapidement besoin d’un nom et d’une date de naissance », explique Khoi, responsable coordinateur du personnel d’accueil aux Urgences.

Ces données sont entrées dans le système et permettent d’accéder au dossier médical du patient. « Il faut à la fois de la pédagogie, de la psychologie, de la compassion et parler plusieurs langues ! » Si leur mission n’est pas médicale, leur expérience leur permet de repérer les degrés d’urgence et de les communiquer à l’infirmier d’accueil avec qui ils travaillent en étroite collaboration.

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Un peu par hasard. Après avoir travaillé à La Poste, je me suis retrouvé au chômage, qui m’a placé aux archives de l’HFR. Au bout de six mois, j’ai vu une annonce pour le poste de portier de nuit aux Urgences. Mais c’est bien plus que portier. Le travail est varié, il y a le contact humain et on a en quelque sorte le dossier administratif des patients entre nos mains !

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

Il faut être flexible, c’est important car c’est du H24. Et aussi avoir une petite vocation pour aider les gens, la compassion est indispensable.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

Je me dis que demain est un autre jour. Du coup, quand je pars des Urgences, je n’y pense plus, je passe à autre chose.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

Il n’y en a pas qu’un, mais c’est quand on réussit à ramener quelqu’un à la vie. Le plus dur c’est quand on perd un patient, encore plus quand il s’agit de personnes jeunes, c’est contre-

nature

Jim, depuis dix ans aux Urgences de l’HFR.

Infirmier d’accueil : « La première personne en blouse blanche »

L’urgence est-elle vitale ? L’infirmier d’accueil évalue l’état des patients pour établir le degré d’urgence en vue de la prise en charge. « Nous faisons une anamnèse très ciblée. » Les premières mesures peuvent être prises, « comme l’immobilisation d’un membre ou le soulagement de la douleur, grâce aux protocoles qui délèguent certains actes médicaux. »

Il faut surtout parler et expliquer aux patients les étapes de leur prise en charge. « Ces échanges et la nouvelle architecture des urgences réduisent vraiment les éventuelles tensions. » Et Jim de rappeler : « Chaque personne qui vient a une raison de le faire, nous sommes la première personne en blouse blanche qu’elle voit, on conditionne leur prise en charge. »

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Pour la diversité ! On voit des patients de toutes origines, avec des pathologies très diverses, des âges différents, aucune journée se ressemble. Et aussi pour le côté « investigation »

pour trouver le problème puis le résoudre, c’est très stimulant.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

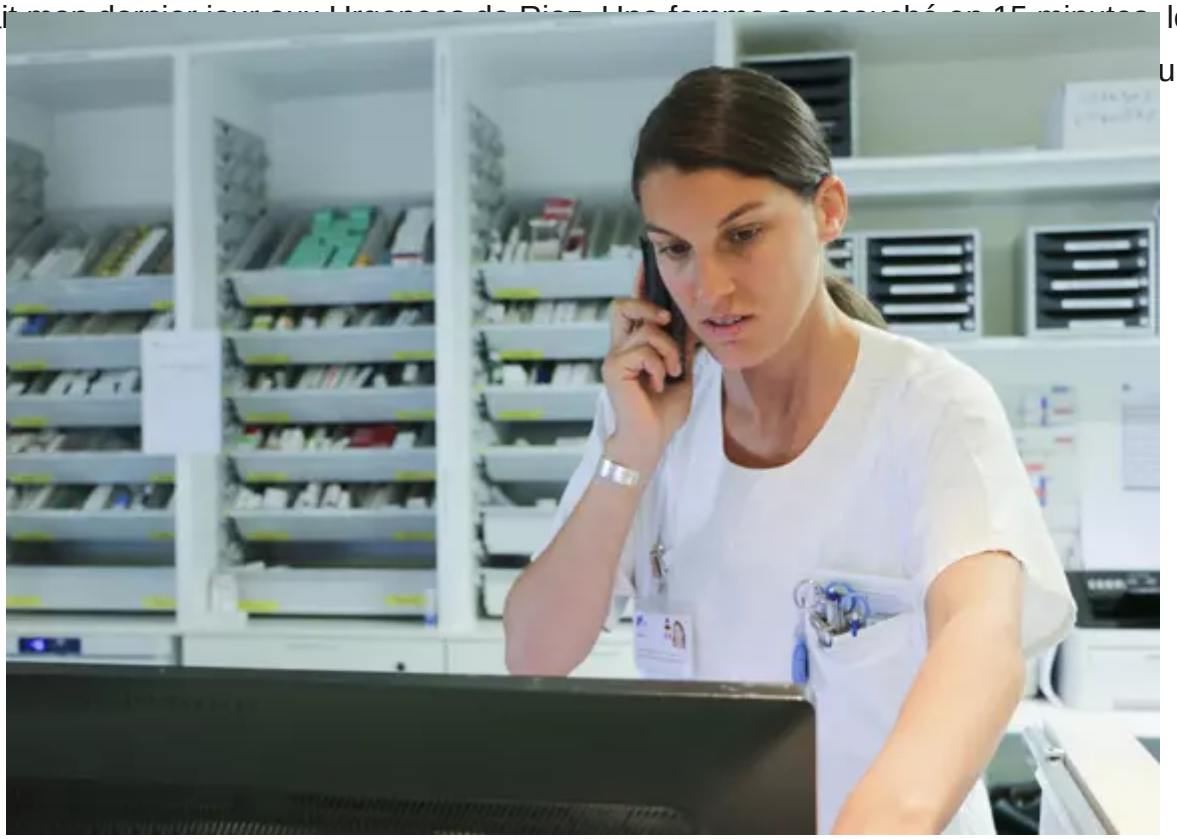
Il faut avoir la capacité de se mettre à la place de l’autre. Les notions techniques s’apprennent, mais il faut de la curiosité. Sans oublier la passion, indispensable pour durer, évoluer et toujours s’adapter aux patients de tout âge et de tout horizon, mais aussi s’adapter aux nouvelles technologies et aux variations de flux.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

Il y a de multiples façons de se changer les idées, mais je relativise beaucoup en dehors du travail et je fais une vraie coupure. Et puis il faut rigoler pour dédramatiser. Et il ne faut pas oublier que pour les cas sévères, il y a des débriefings.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

C’étai le
papa u
bébé



Anita, aux Urgences depuis quatre ans et demi.

Infirmier responsable du flux : « Le plus important, c’est le téléphone dans ma poche »

La fonction d’infirmer du flux pourrait être comparé à celui de la tour de contrôle d’un aéroport. Il s’agit de gérer l’afflux de patients en communiquant en permanence avec l’accueil, le médecin responsable du flux et les infirmiers, mais aussi suivre l’état des patients admis dans la filière soin pour gérer les places disponibles.

Il faut aussi contacter les divers services de l’hôpital pour les examens ou la planification d’une hospitalisation. « Je peux aussi être en contact avec les proches qui doivent parfois attendre à l’accueil. » Ce poste permet d’avoir une vision globale, il implique aussi la gestion de l’équipe en place ou encore la commande de médicaments. « Il faut être multitâches et surtout bien communiquer avec l’équipe. »

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

J’aime le fait qu’on ne sait jamais ce qui va arriver, ça peut passer du calme au stress en peu de temps. Les gestes techniques sont intéressants et les patients sont chez nous peu de temps. Il y a aussi la grande marge de manœuvre que nous offre la délégation des actes médicaux.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

Il faut surtout être ouvert et savoir s’adapter rapidement, selon le patient et en fonction de la charge de travail.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

Je vais dans la nature, je fais de la randonnée. Nos horaires sont longs, mais offrent aussi plusieurs jours de récupération qui permettent de bien se vider la tête.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

Je me souviens d’un patient après un accident de voiture... Il était dans un état grave, ça marque et d’autant plus quand ce sont des personnes jeunes.

Yoann, aux Urgences depuis cinq ans.

Infirmier expérimenté en soins d’urgence : « la polyvalence est notre maître mot»

Les degrés 1 et 2 d’urgence (vitale ou majeure) sont pris en charge par un infirmier expérimenté en soins d’urgence qui effectue les premiers gestes de soins. Loin des séries télévisées, le service dénombre entre 20 et 25% d’urgences vitales par année.

Assurant des horaires de 12h, les infirmiers travaillent aussi bien à l’accueil qu’aux soins ou encore au flux, en tournus : la polyvalence est le maître mot. « Il y a une réelle multidisciplinarité et beaucoup d’autonomie. » Nous pouvons être amenés à prendre en charge des patients avant la venue du médecin. « Nous pouvons compléter l’évaluation débutée par l’infirmière d’accueil et effectuer les premiers gestes médicaux délégués. »

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Pour le côté non routinier, il ne se passe jamais la même chose. J’aime l’adrénaline que ça procure. Il y a aussi l’autonomie dont on bénéficie, c’est une chance. Et le fait que le temps passé auprès du patient est intense, même si c’est pour une courte durée.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

L’adaptabilité et aussi la capacité à gérer le stress. Je pense qu’il faut aussi une bonne résistance à la fatigue, notamment physique. Et c’est aussi indispensable d’avoir envie de toujours se former pour rester à la pointe.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

J’ai beaucoup de hobbies en dehors du travail, notamment le sport. Ça me permet de passer à autre chose quand je quitte l’hôpital.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

Je me souviens de la prise en charge d’un enfant de 6 ans, il s’agissait d’une grosse réanimation pédiatrique. C’est le plus dur dans ce job, on n’est jamais préparé quand il s’agit d’enfants. Heureusement, c’est rare. Mais ça marque.

Joëlle (à g.) et Milena, respectivement depuis quatre ans et depuis cinq mois aux Urgences de l’HFR.

Médecin : en blanc ou en bleu, ils sont toujours là

« On fait une nouvelle anamnèse, les examens cliniques et des examens complémentaires », explique Joëlle. Le médecin effectue aussi des gestes tels que des sutures, la pose de drain thoracique, l’intubation ou tout autre acte nécessaire. La journée, deux médecins sont présents, le premier – le médecin cadre superviseur, en blanc – assure le suivi dans le service.

Le second, distinguable par sa tenue bleue, est SMUR, comme on dit dans le jargon (ndlr, Service mobile d'urgence et de réanimation). Il est amené à se rendre sur le terrain aux côtés des ambulanciers en fonction des besoins. « Dans tous les cas, notre rôle est de prendre en charge le patient, car peu importe le degré d’urgence, ce qui lui arrive est inattendu et nous sommes là pour le rassurer. »

**Médecin-assistant : collaborer, communiquer et se former**

« Notre rôle est d’aller vers le patient, de l’examiner et de se concerter avec l’infirmier expérimenté en soins d’urgence pour déterminer les examens à effectuer et les soins à faire. »

Après un bilan approfondi et rapide, le médecin-assistant détaille ses observations au médecin responsable. « C’est un travail d’équipe, car une fois que nous déterminons le traitement, nous devons échanger avec les infirmiers, qui vont se charger de l’administrer. » Il y a aussi le contact avec les différents consultants des services pour déterminer s’il faut d’autres examens ou d’autres interventions, comme de la chirurgie.

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

**Joëlle:** c’est un métier passionnant, qui offre aussi bien de la réflexion que de l’action. J’ai toujours voulu faire ça.

**Milena:** il y a tellement de patients différents, on apprend beaucoup de choses en condensé et encore plus à Fribourg, où les Urgences ne distinguent pas la médecine et la chirurgie.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

**Joëlle:** de l’implication et de l’empathie. La communication est indispensable et aussi l’aspect pluridisciplinaire.

**Milena:** il faut savoir garder son calme, ce n’est pas toujours facile. Je m’améliore en communication, il faut aussi savoir écouter les patients, entendre leur demande.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

**Joëlle:** on parle beaucoup entre nous, c’est mon principal moyen de décompresser. Je fais aussi beaucoup de choses dans le cadre de ma vie privée.

**Milena:** je pars en Valais, où j’ai grandi, dès que j’ai plusieurs jours de congé. Ça me permet de prendre de la distance.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

**Joëlle:** chaque situation est unique, mais quand un patient revient ou nous écrit pour nous

remercier, ça fait toujours du bien. On se dit que parfois, même juste par notre présence, on a déjà pu l’aider, on a le sentiment que notre mission est accomplie.

**Milena:** je me souviens d’une nuit en hiver, un jeune est arrivé après une chute à vélo. Il voulai

accro que,

depui

Norberto, aux Urgences depuis trois ans.

Assistant en soins et santé communautaire : « À la fin de la journée, on a pu voir davantage de monde »

C’est au sein de la filière ambulatoire que les urgences de degré 3 et 4 (non vitale et sans risque) sont prises en charge. Là aussi, les journées se suivent mais ne se ressemblent pas. « On peut se charger de fractures, d’angine, de grippe ou encore d’appendicite. »

Les assistants en soins et santé communautaire accueillent, rassurent et prennent soins des patients avec les médecins-assistants et le chef de clinique. « Et si on gagne cinq minutes par-ci par-là, à la fin de la journée on a pu voir davantage de monde ». La filière rapide des

urgences assure aussi le suivi de certains patients, « selon les cas, on leur donne rendez-vous pour les revoir et s’assurer de leur évolution. »

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Après avoir travaillé dans d’autres services de l’hôpital depuis 2005, je voulais du changement. C’est un nouveau challenge, on ne sait pas ce qui va se passer, il y a un côté mystérieux au moment d’entamer la journée. J’aime que ça bouge, il y a du rythme et le contact avec les patients.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

Il faut garder son calme et avoir une énorme capacité d’adaptation. Et aussi, avoir des yeux partout !

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

Je fais du sport et je passe du temps avec ma famille.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

On m’a appelé pour assurer la traduction pour une femme qui arrivait d’Angola. Après 40 heures de voyage, elle avait été déposée devant les Urgences avec un enfant de 4 ans. Il a fallu une dizaine de minutes pour comprendre que les rouleaux de tissus qu’elle tenait dans ses bras contenaient un bébé de 7-8 mois, inconscient.

Les jours qui ont suivi, je l’ai revue aux abords de l’hôpital. Je me suis dit qu’elle n’avait sûrement nulle part où aller. J’avais envie de l’aider en l’hébergeant, mais on doit savoir jusqu’où on s’investit, on ne peut pas ramener tout le monde chez soi…

Lina, aux Urgences depuis trois ans.

Aide-soignante : « Nous répondons à leurs besoins intimes »

L’aide-soignante est une présence rassurante, presque une confidente pour les patients. « Nous sommes souvent avec eux, nous répondons à leurs besoins intimes », confie Lina.

Notamment leur toilette, leur transport vers des examens ou encore leur repas. « Les gens sont parfois gênés, mais nous sommes là pour les rassurer et les mettre le plus à l’aise possible dans un lieu qui peut leur paraître angoissant ou hostile. »

Oreille attentive, elle se charge de transmettre aux médecins ou aux infirmiers les demandes des patients. L’aide-soignante assure encore le rangement et le remplissage du matériel, telles que les seringues. « Nous faisons un travail d’équipe, chaque tâche est indispensable pour que l’ensemble fonctionne. »

**Pourquoi avoir choisi le Service des urgences ?**

Je n’ai pas vraiment eu le choix, ce travail s’est présenté à moi. Mais j’aime vraiment beaucoup, c’est très humain. J’adore, j’ai l’impression de faire du bien aux gens.

**Quelle qualité est indispensable pour travailler aux Urgences ?**

Il faut à la fois beaucoup de tolérance, de patience, de flexibilité et surtout aimer aider l'autre, sinon on ne tient pas la distance.

**Comment arrivez-vous à décompresser ?**

J'ai la faculté de faire le vide quand je quitte le travail. Au boulot, je ne ressens pas la fatigue, je décompresse en dehors en me faisant plaisir durant mes jours de congé, en voyageant ou simplement en me reposant.

**Quel est votre souvenir le plus marquant ?**

Il y en a tellement... Ce qui me marque le plus finalement c'est l'équipe fabuleuse avec laquelle je travaille. Le personnel est très courageux et humain. C'est parfois pas facile et pourtant tout le monde est volontaire pour aider les gens, c'est extraordinaire !

Des compétences de pointe au service des enfants

Si les Urgences pédiatriques assurent la prise en charge des enfants de 0 à 16 ans, leur mission n'a rien d'enfantine. Tout comme dans le service dédié aux adultes, les jeunes patients sont traités en fonction de la gravité de leur état et non en fonction de leur ordre d'arrivée.

Le cadre des Urgences pédiatriques a été pensé pour offrir aux patients un lieu rassurant, dans lequel les gestes médicaux pointus sont assurés par des équipes professionnelles, au bénéfice de formations continues poussées. Toute l'équipe de la Pédiatrie travaille main dans la main – 24h/24 et 365 jours par an pour assurer une prise en charge professionnelle et humaine.

Les enfants et les adolescents parcourent ainsi un cheminement similaire à celui des adultes, en passant par l'accueil qui évalue la raison de leur venue et créé leur dossier, puis passent entre les mains expertes des soignants et du corps médical qui établissent le diagnostic, décident de la prise en charge, du suivi et assurent les gestes médicaux nécessaires pour chaque cas en particulier.

Mots clés: Les métiers de l'hôpital | En coulisses | Urgences