

EXTRAIT

L'hôpital Un monde sans pitié Claire Compagnon, Thomas Sannié

***Nous disons simplement, sereinement,
avec une détermination absolue, cela suffit.***

Parler du pire et du meilleur à l'hôpital est une tâche urgente. Nous nous donnons comme devoir permanent de révéler les situations extrêmes que fabrique le monde de la santé. L'humanité du monde soignant fait face à sa vérité, l'excellence côtoie l'incurie, l'empathie voisine l'indifférence, l'extraordinaire rejoint l'inacceptable. Nous avons d'ailleurs été suffisamment témoins de l'excellence des soins, de la bienveillance pour nous-mêmes et nos enfants, pour continuer à accepter que des malades, hommes, femmes et enfants soient laissés seuls, oubliés, traités comme des objets. Nous avons trop subi personnellement de moments difficiles, anormaux, pour rester silencieux. Notre exigence est le résultat d'une histoire personnelle qui a rencontré la grande histoire du système de santé, de ses errements. Témoigner de ce que nous voyons depuis de longues années à l'hôpital en tant que personnes malades, responsables associatifs, est un chemin difficile et controversé sur lequel nous nous sommes engagés pleinement, sans souci de nous protéger.

Car c'est à un double titre que nous parcourons l'hôpital. Nous sommes à la fois représentants des usagers dans des établissements de santé et nous-mêmes usagers : Thomas Sannié est suivi pour une hémophilie sévère, maladie rare du sang, dont il est atteint depuis sa naissance, et pour soigner une infection à VIH et une hépatite C qui l'ont touché à l'âge de 13 ans, au moment du drame du sang contaminé. Quant à Claire Compagnon, elle s'est engagée pour certains de ses proches mais surtout pour sa fille, malade depuis maintenant trois ans et régulièrement hospitalisée. Ces expériences de vie ne nous donnent aucune autre légitimité que celle d'être plus proches de ceux qui souffrent, peut-être plus aptes à entendre leurs histoires, celles qui seront décrites ici. Elles sont réelles, aucune caricature, aucune fable. À chaque fois, des hommes et des femmes, des malades et des soignants. Ainsi, nous observons, nous entendons, nous sommes témoins de maltraitements hospitaliers et en particulier des mauvaises

conditions d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Si cette envie d'écrire sur l'hôpital nous a saisis, c'est d'abord un ras-le-bol, une colère : quand nous cherchons à faire bouger l'hôpital, on nous ignore, quand nous faisons état de ce que nous voyons on nous répond avec condescendance, parfois on nous écoute cinq minutes, compatissant. Et puis rien. Rien ne change. Comme si c'était sans importance. Cette indifférence coupable nous révolte. Nous disons simplement, sereinement, avec une détermination absolue, cela suffit.

Et puis, ne l'oublions pas, le passage angoissant et marquant par un établissement de santé est une expérience éprouvée, parfois à plusieurs reprises, par la majeure partie de la population. Et c'est ainsi que depuis quelques années se multiplient les plaintes, les doléances, les réclamations, à la suite de séjours ou de consultations dans les établissements de santé.

Nous qui fréquentons régulièrement ces lieux avons l'habitude de dire qu'à l'hôpital, nous pouvons rencontrer le meilleur et le pire et souvent de manière imprévisible. Tout peut varier d'un bâtiment à un autre, d'un étage à un autre et parfois d'un bout de couloir à un autre. Et les situations se répètent de la même façon, inlassablement : il y a quinze ans pour les malades du SIDA, aujourd'hui pour les très nombreux malades atteints de cancer et puis aussi pour tous ceux qui sont amenés à fréquenter, un jour, les établissements de santé. Ce découragement que nous évoquons à l'instant, nous le partageons avec de nombreux responsables associatifs.

Tim Greacen est une personnalité singulière du monde associatif. Docteur en psychologie, ancien président de l'Association de lutte contre le sida, AIDES Île-de-France, cet Australien a débarqué en France alors que l'épidémie de sida venait juste de se déclarer. Alors, comme beaucoup de militants de la première heure, il a travaillé à inventer de nouvelles modalités d'action, à tenter de faire évoluer l'hôpital pour qu'il réponde mieux aux besoins des malades, avec par exemple l'aménagement des horaires des hôpitaux de façon compatible avec les contraintes de ceux qui travaillent (la consultation du soir, les évolutions dans le fonctionnement de la pharmacie hospitalière), la mise en place de programmes de maintien à domicile, la création des médiateurs de santé, etc. Il est également représentant des usagers à l'Hôpital Européen Georges Pompidou (HEGP) à Paris dans le 15^e arrondissement.

Il raconte : « Le jeudi 24 novembre 2011, c'était la journée des associations à l'hôpital. J'arrive vers 14 heures Comme d'habitude, je monte au Service d'accueil d'urgence (SAU) pour voir si tout va bien. J'ai voulu prendre l'ascenseur public pour aller du niveau accueil au niveau SAU. La lumière dans l'ascenseur ne marche pas (on s'enferme dans

une boîte noire) – j’ai pris l’escalier. En arrivant à l’étage du SAU, la première chose qu’on trouve, c’est la PASS¹. Sept personnes attendaient, dont un enfant de trois ans. Il y avait une seule chaise pour les sept personnes. Elles l’avaient donnée à l’enfant. Les usagers de la PASS sont des gens qui ne peuvent se plaindre ; ils sont en général en situation d’exclusion sociale, sans droits ; c’est pour ça qu’ils vont à la PASS. En plus, ils sont malades ; c’est pour ça qu’ils vont à l’hôpital. Et on les fait attendre debout dans un lieu de passage public. Un d’entre eux était arrivé à 8 heures du matin. Bonjour, l’accueil. Bonjour, le respect pour les gens en situation de faiblesse. Bonjour, la dignité humaine à l’HEGP.

Je continue mon chemin vers le SAU. Couloir public. Machine à café. Machine à sandwich. Sur les côtés de ce couloir public, quatre brancards. Quatre vieux et une jeune allongés là. Dans un couloir public. Là depuis des heures. En attente qu’on leur trouve un lit. Une des vieilles, visage gris, à moitié consciente. Elle dormait ? Elle mourrait ? Son mari (?) qui respire l’inquiétude. Il ne parle pas français. La jeune a mal. Elle ne parle pas le français non plus. Elle a mal. Couloir public.

J’interpelle un membre du personnel qui passe. Qui me répond : "Qu’est-ce que vous voulez, monsieur Greacen, ici c’est n’est pas un hôpital public, c’est trente cliniques privées. Ils vont attendre qu’on leur trouve un lit..."

J’arrive dans la salle d’attente du SAU. Vingt-cinq personnes qui attendent dans ce tout petit espace. Quatre sur des brancards, dont un avec un pansement ensanglanté. Personne à l’accueil. Trois personnes qui attendent debout. Une dame qui n’en peut plus et qui s’assoit par terre. Je retourne à la Direction. Je prends des chaises d’une salle de réunion vide. Je les apporte à la salle d’attente du SAU. Je donne la chaise à la dame assise par terre. Elle se lève. Elle s’assoit. Elle me dit : "Merci monsieur, c’est très gentil."

Je trouve un salarié de l’hôpital qui veut bien m’aider. Je prends des bancs d’un autre couloir. Je les mets devant la PASS. Le monsieur qui est là depuis 8 heures du matin me dit : "Merci monsieur, c’est très gentil". Il ose à peine s’asseoir.

Je n’en peux plus. Représentant des usagers depuis 10 ans dans cet hôpital. Depuis 10 ans, on dénonce les conditions d’accueil et la politique d’accueil en urgence. Depuis 10 ans, les gens sont étalés, dans leur malheur, dans leur douleur, sous le regard du public, pendant des heures. Depuis 10 ans, "trouver un lit en aval", c’est la croix et la bannière. Depuis 10 ans, être témoin de cette machine à fabriquer l’indignité. Ca suffit maintenant. »

¹ Permanence d’accès aux soins de santé.