



En proie à un déficit abyssal de quelque 800 millions d'euros, pressé par les réformes, l'hôpital public est contraint de faire des économies. Au risque de privilégier la gestion plutôt que les soins. Et tant pis pour les soignés et les soignants!

PAR CLOTILDE CADU
PHOTOS ÉLISABETH SCHNEIDER
POUR « MARIANNE »



Médecins, infirmières, sages-femmes, aides-soigna

La grande de l'hô



A l'hôpital de Creil, un médecin urgentiste prend en charge une malade souffrant de problèmes respiratoires.

Le centre hospitalier Laënnec de Creil en chiffres Budget prévisionnel 2008 *: 105 497 928 €

CHARGES DE PERSONNEL :

70 millions d'euros, soit 66,4 % des dépenses.

DÉPENSES À CARACTÈRE MÉDICAL :

17 millions d'euros, soit 16,1 % des dépenses.

DÉPENSES À CARACTÈRE HÔTELIER ET GÉNÉRAL :

9 millions d'euros, soit 8,5 % des dépenses.

AMORTISSEMENTS, PROVISIONS FINANCIÈRES ET EXCEPTIONNELLES :

9,5 millions d'euros, soit 9 % des dépenses.

* 1 371 personnels non médicaux : 188 personnels administratifs, 1 017 personnels soignants, socio-éducatifs et médico-techniques, 166 ouvriers et techniciens. 209 médecins, 444 lits. 59 000 passages aux urgences en 2007.

« **P**our faire des économies, on a acheté des couverts en plastique moins chers pour les repas des patients. Le problème, c'est que les couteaux n'étaient pas assez solides et se cassaient en trois dès que les malades voulaient couper leur viande. Ça a duré une semaine, jusqu'à ce que les gens se plaignent parce qu'ils avaient avalé un petit bout de couteau ! » L'histoire, racontée par un interne, prête à rire. Elle est pourtant significative d'un malaise bien plus profond chez les professionnels de santé exerçant au sein de l'hôpital. Il suffit de demander à Danièle, aide-soignante aux urgences du centre hospitalier de Creil (Oise) et membre de la CGT, atterrée par la qualité du nouveau papier essuie-mains. « Il faut au moins 10 feuilles pour se sécher ! Vous parlez d'une économie ! » s'énervait la syndicaliste, excédée par les restrictions ridicules imposées sous prétexte de rentabilité. « On rogne sur tout », lâche-t-elle, dépitée.

Sommés de revenir à l'équilibre budgétaire, les directeurs d'établissement hospitalier n'ont plus à la bouche qu'un seul mot : « rentabilité ». Un principe en contradiction avec les valeurs de service public et de l'égalité d'accès aux soins. Et qui, surtout, ne permet plus d'offrir au patient le traitement qu'il est en droit d'attendre. « On est en train de transformer l'hôpital public en usine à soins », dénonce Rachel Bocher, psychiatre au CHU de Nantes et présidente de l'Intersyndicat national des praticiens hospitaliers (INPH).

Le responsable de cette régression ? Le plan Hôpital 2007, lancé fin 2002. Cette réforme introduit, entre autres, un nouveau mode de financement pour les établissements publics, la tarification à l'activité (T2A), et une modernisation de la gestion des hôpitaux publics, appelée « nouvelle gouvernance ». Un changement qui, petit à petit, fait basculer la logique de service public de l'hôpital vers une logique comptable, dans laquelle les dépenses, en matériel comme en personnel, sont passées à la moulinette financière. Quant aux patients, peu à peu à appelés des « clients », on devra rentabiliser leurs soins. Chaque acte est facturé pour être remboursé par la Sécurité sociale. Plus il y a d'actes, plus l'hôpital s'y ►

ntes, ambulanciers témoignent

colère pital

Portraits

DANIÈLE LOUVRIÉ-DANEL, aide-soignante aux urgences

► retrouve. Plus il y a de temps morts dans les soins apportés au malade, plus l'hôpital y perd. « On traite la santé comme une marchandise alors qu'il y a un besoin incompressible », explique Jean-Pierre Laroche, lui aussi syndiqué, kinésithérapeute au CHU de Saint-Etienne, établissement soumis à un « plan de redressement » à cause de son déficit de 20 millions d'euros. « Avec la T2A à 100 %, on veut faire fonctionner l'hôpital public comme une clinique privée », poursuit-il, agacé par ce système qui incite les services à prendre les « cas juteux » et à laisser des patients « non rentables » dans les couloirs, sur un brancard, deux, trois ou même quatre jours.

La disparition du relationnel

A force de pression sur les durées de séjour, de manque de moyens et de personnel, les soignants finissent par ne plus reconnaître leur métier, qu'ils font « à la chaîne ». Ils se reprochent de maltraiter leurs patients. Les exemples ne manquent pas. Ici, on compte les changes donnés aux personnes âgées : pas plus de trois par jour. Là, le personnel doit acheter sur ses propres deniers du shampoing, de la mousse à

Réticences

La pression est telle dans les hôpitaux que seuls des personnels syndiqués ont accepté de témoigner à visage découvert. Les directions des établissements, contrairement aux locaux syndicaux, sont plutôt réticentes à ouvrir leurs portes. Celle de Creil a tout de même accepté de jouer le jeu ●

raser, du papier toilette ou des sachets de thé pour le petit déjeuner des malades parce que l'hôpital ne les fournit pas. Ailleurs encore, on demande aux aides-soignantes de ne pas passer plus de vingt minutes pour faire la toilette des personnes. « C'est traiter les gens comme de la bidoche », s'empporte l'une d'entre elles. « Nous avons affaire à des humains, pas à des pièces mécaniques », rappelle Alain Mougas, infirmier au centre hospitalier intercommunal de Clermont (Oise), conscient du peu de

cas que l'administration fait des patients, déshumanisés, et de la disparition progressive du relationnel, pas assez rentable.

Dans cette logique, les infirmières risquent de n'être plus que des « techniciennes dans des usines à soins », selon les mots de Thierry Amoureux, du Syndicat national des professionnels infirmiers (SNPI), et les praticiens hospitaliers, des « prestataires aux ordres du directeur », d'après Rachel Bocher. Un directeur qui n'est pas tellement mieux loti, d'ailleurs. Pris entre le marteau et l'enclume, coincé par les ordres et contrordres du gouvernement, lui aussi se trouve dans une position inconfortable.

La direction de l'hôpital de Creil, qui, elle, a bien voulu nous ouvrir les portes de ses services, reconnaît que le contexte est difficile. L'établissement, en déficit de 17 millions d'euros, a signé un contrat de retour à l'équilibre avec l'agence régionale de l'hospitalisation (ARH). Des mesures d'économie sont prévues pour sortir du rouge. ►

Dans le local syndical, Danièle Louvrié-Danel voit de plus en plus d'agents hospitaliers qui « craquent », épuisés, harcelés par leurs cadres. « On leur en demande toujours plus. Certains peuvent travailler de 6 h 30 à 21 heures. Au bout d'un moment, ils n'en peuvent plus. »

Danièle Louvrié-Danel parle en connaissance de cause : elle est aide-soignante aux urgences du centre hospitalier de Creil depuis 1993. Les

mauvaises conditions de travail, la pression continue, les files d'attente, c'est son quotidien.

« On voit passer de 100 à 120 personnes par jour.

Quand on prend notre service à 6 h 30, il y a déjà 25 patients qui attendent.

On passe nos journées à

courir dans tous les sens », déplore cette petite femme blonde pleine d'énergie, rappelant que, pour tout ce monde, il n'y a qu'une vingtaine d'aides-soignantes. « Après notre grève de trois mois, l'agence régionale de l'hospitalisation (ARH) nous a promis quatre infirmières et sept aides-soignants supplémentaires. Mais le recrutement tarde à venir. » Du coup, les agents sont constamment rappelés pour effectuer une garde ou un remplacement au pied levé.

« Dès que le téléphone sonne, on se demande si c'est l'hôpital. De plus en plus d'agents ne décrochent même plus », constate Danièle Louvrié-Danel, 43 ans, dont vingt-deux passés dans le service public hospitalier, à Arras (Pas-de-Calais) puis à Creil, avec toujours, malgré tout, la même passion pour son métier. Elle conclut : « Il y a un taux d'absentéisme chronique. » Elle rappelle le très grand rôle joué par les aides-soignants au

chevet des malades. En milieu hospitalier, ils effectuent les tâches les plus ingrates, pour un salaire loin d'être à la hauteur.

Danièle Louvrié-Danel touche quelque 1 600 € mensuels. Près de 45 % de ce revenu

sont faits de primes, pas prises en compte au moment de la retraite... Elle enchaîne les heures la semaine, travaille un week-end sur deux et ne connaît pas toujours le repos les jours fériés. Profondément attachée au service public, cette mère de trois enfants veut se battre. Elle moque une direction qui « passe des heures à faire des réunions pour parler qualité, accès aux soins... Qu'elle vienne voir ce qu'il en est sur le terrain... » ●

« On passe nos journées à courir dans tous les sens. »





LOÏC PEN, médecin urgentiste

L ose à peine y croire : il a pu discuter longuement avec deux patients et trouver une solution à leurs problèmes ! Médecin urgentiste depuis près de dix ans au centre hospitalier de Creil, Loïc Pen, 39 ans, se réjouit de ce quasi-exploît. Habituellement, les urgences ne désespèrent pas, de jour comme de nuit. « La plupart du temps, on travaille à la chaîne. On n'a plus le temps de parler aux gens, et c'est bien ça, le problème », regrette-t-il, habitué des urgences pour y avoir fait son internat. En une décennie, il y a vu les conditions de travail se dégrader. La faute à une politique qu'il ne juge pas logique. « Le gouvernement raisonne en termes d'actes techniques, rentables. Discuter avec le patient nous apporte beaucoup, mais ne rapporte rien à l'hôpital. Le temps passé à parler n'existe pas dans la tarification à l'activité ! » raille le jeune médecin. Manque de moyens, de personnel, hospitalisés toujours plus nombreux,

semaines à rallonge... les motifs d'abandon ne manquent pas.

Mais Loïc Pen refuse de baisser les bras. Syndicaliste engagé, il est de tous les combats pour améliorer des conditions de travail déplorables. Ce qui lui vaut des relations plutôt houleuses avec la direction. « L'hôpital est en train de perdre son peu de démocratie interne », regrette l'urgentiste, partie prenante d'une grève en 2004 en faveur du paiement des heures supplémentaires dès la 39^e heure et d'un autre mouvement du personnel des urgences cette année pour obtenir, au bout de trois mois, brancards, pieds de perfusion et paravents. Un minimum pour un service où, faute de place, les personnes en quête de soins sont en *stand-by* dans les couloirs. « Ils sont exposés au

regard de tout un chacun. Ça déshumanise. Malheureusement, ça ne m'étonne plus. Mais, heureusement, ça me choque encore », se rassure le praticien, passé par SOS Médecins.

Malgré une vraie passion pour son travail, Loïc Pen avoue avoir, comme ses collègues, des moments de ras-le-

bol, qui se traduisent par une certaine agressivité envers l'équipe soignante, les pompiers ou encore les patients. « Je souffre des conditions de travail dans lesquelles je bosse », confesse-t-il. « L'été, on peut faire jusqu'à 90 heures par semaine, et là, j'ai envie de flinguer tout le monde ! » reconnaît, avec humour, Loïc, qui

« Le temps passé à parler n'existe plus avec la tarification de l'activité. »

travaille en moyenne 55 heures par semaine pour un salaire avoisinant les 4 500 € brut. Il reste. Tout simplement parce qu'il « adore ce boulot »... ■