L'accueil à l'hôpital

Autor(en): **M.S.**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **La Croix-Rouge suisse**

Band (Jahr): **83 (1974)**

Heft 7

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-684165

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Photo E. Grob, Hôpital de l'Ile, Berne

L'accueil à l'hôpital

Les habitants des petites villes ont de la chance : ils connaissent leur hôpital. Les circonstances de la vie, les naissances et les maladies survenues au sein de leur propre famille, les y ont conduits maintes et une fois. Les bâtiments sont à la mesure de ce dont ils ont l'habitude. Pour eux, se rendre à l'hôpital ne pose guère de problèmes, c'est un milieu qui leur est assez familier.

Mais l'habitant d'une petite ville ou d'un petit village qu'un hasard ou une maladie grave oblige brusquement à aller dans un grand hôpital universitaire d'une agglomération importante ? Quel choc pour lui de réaliser que l'hôpital, ce n'est plus simplement un bâtiment un peu plus grand qu'un autre, mais quasiment tout un quartier de la ville. Un quartier inconnu, où l'on se perd un peu, où l'on doit chercher son chemin à l'aide de véritables panneaux de signalisation. «Policlinique médicale, ophtalmologie, rayons X, pharmacie, orthopédie, neuro-chirurgie, chirurgie cardiaque, encéphalographie, urologie, réanimation, oto-rhino-laryngologie, pédiatrie, urgences, direction, économat, chapelles...» A droite, à gauche, tout droit, monter, descendre... Des ambulances, des blouses blanches, des gens de tout âge qui vont et viennent. Une trentaine de bâtiments anciens ou tout neufs s'entre-

mêlent sur une surface qui doit bien compter 150 000 m². L'ombre de grues géantes glisse au-dessus de vastes chantiers. Le nouveau-venu lève la tête et que voit-il?

«Une belle façade, fierté d'un architecte. Le bâtiment a été conçu selon des critères très rationnels. Mais comment l'être humain ne se sentirait-il pas désemparé au cœur de tant de froide perfection?»

C'est ce que nous écrivions dans le No 4/1974 de cette Revue, en guise de légende à une superbe photographie du bâtiment des lits de l'Hôpital de l'Ile à Berne. Loin de constituer la moindre critique à l'égard de cette institution, cette phrase ne voulait que mettre en évidence la légende de la page voisine, qui soulignait l'importance de l'accueil et de la chaleur humaine dans un hôpital aussi vaste et aussi perfectionné.

Il ne suffit pas, en effet, d'avoir les plus beaux bâtiments du monde, les meilleurs médecins, des équipements et des installations à l'extrême pointe du progrès. Il ne suffit pas d'assurer la qualité des soins. On ne peut songer à guérir un corps malade comme un garagiste réparerait un moteur. Il faut s'occuper de chaque individu avec sa personnalité, ses propres problèmes, ses sentiments, ses craintes, son espoir. Mais comment cela est-il possible dans un hôpital qui voit jusqu'à 150 entrées de malades par jour, qui emploie 3000 personnes pour 1000 lits et de très nombreuses policliniques? Si l'on sait qu'il y a quelque 20 000 patients hospitalisés par an à l'Ile, auxquels s'ajoutent près de 60 000 malades traités ambulatoirement (et enrégistrés sur ordinateur), on peut imaginer quelle organisation doit être nécessaire pour que tout fonctionne sans accroc. Le budget pour 1974 prévoit des dépenses de l'ordre de 115 millions de francs et l'on s'attend à compter environ 350 000 journées de malades pour cette même année, contre 290 000 en 1972. On comprend pourquoi l'on est en train d'agrandir l'hôpital!

La beauté des nouvelles constructions saute aux yeux, tout comme l'intelligence avec laquelle ont été conçus les différents services, les jolies chambres des patients avec leur décrochement qui les isole tout en leur donnant davantage de vue, les bureaux des infirmières ou des étudiants, les salles de cours, les laboratoires, etc. Mais le souci d'une indispensable rationalisation ne prime jamais celui du respect du malade, auquel on assure un maximum de confort et de bien-être. Par exemple, on a ainsi prévu tout au long du corridor qui longe les diverses salles de radiographie, de petits dégagements garnis de sièges confortables et ornés de plantes vertes, où les patients attendent leur tour ou le résultat de leurs examens dans une atmosphère bien plus intime et plus agréable que ne l'aurait été celle d'une vaste pièce. Partout, dans les couloirs comme dans les chambres, des tableaux et des gravures acquis grâce à un don du Canton ou offerts par des artistes. A l'entrée de chaque division, dans un petit bureau vitré, deux secrétaires sont prêtes à répondre aux questions des visiteurs. On sent à chaque détail combien l'on a attaché d'importance à la qualité de l'accueil et à l'aspect humain de l'hôpital.

Les postes d'admissions, au nombre de trois actuellement, sont décentralisés pour éviter de trop longs parcours aux arrivants. Le plan des travaux prévoit cependant un grand hall d'entrée principale (qui comprendra entre autres un bar et un salon de coiffure), où seront reçus les nouveaux patients et les visiteurs.

Les formalités d'admission sont fort bien réglées. En général – mais il va sans dire que les cas d'urgence ne sont pas astreints à ces dispositions – lorsqu'un médecin veut faire entrer l'un de ses malades à l'hôpital universitaire, il envoie un certificat à la clinique en question. L'infirmière-chef transmet alors un formulaire d'inscription au responsable des finances et de l'accueil des patients (ces deux domaines sont liés), qui fait parvenir au futur hospitalisé un questionnaire à remplir et à renvoyer à l'hôpital. Cela permet d'abréger les moments d'attente les jours d'admission, c'est-à-dire le lundi et le jeudi, puisqu'en principe le dossier du patient peut ainsi être préparé à l'avance, avec la carte qui imprimera son nom et ses références sur tous les papiers le concernant et avec des étiquettes collantes déjà toutes prêtes pour les nombreuses analyses prévues.

Mais la direction de l'hôpital ne se contente pas d'envoyer un questionnaire au patient annoncé. Elle s'efforce de le familiariser avec le nouveau milieu dans lequel il va pénétrer, en lui remettant aussi une petite brochure intitulée: *Aux malades séjournant à l'Hôpital de l'Ile,* et qui contient toutes sortes d'indications utiles: quelles sont les formalités à remplir, à quelle heure ont lieu les admissions, ce qu'il faut prendre avec soi, à quel moment sont prévus les repas et les visites, s'il est permis de fumer ou de consommer des boissons alcooliques, quels sont les aumôniers et les cultes religieux à disposition, comment faire appel à l'assistante sociale de la clinique ou de la division, comment sont assurés les services du courrier, du téléphone ou du coiffeur, et enfin quelles sont les formalités de départ.

Ces renseignements pratiques ne sauraient toutefois suffire à supprimer totalement l'anxiété que peut ressentir le patient qui arrive à l'hôpital. Dans le hall d'entrée, il s'adresse au guichet de l'information, qui contrôle s'il est annoncé et fait éventuellement remplir ou compléter le questionnaire pour son dossier. Puis, après avoir passé dans l'un des huit compartiments où l'on prépare sa carte et un bonne soixantaine de formulaires et où il verse un dépôt s'il est patient privé, il est pris en charge par une volontaire en blouse blanche bordée de bleu au col et aux manches. Elle le conduit jusqu'aux ascenseurs – où une personne est à la disposition des visiteurs pour les guider, car Dieu sait si l'on se perd dans cet immense hôpital! – et elle l'accompagne dans sa division, où elle le confie à l'infirmière-chef.

Ainsi le patient se sent immédiatement accueilli non seulement par des gens compétents qui assurent efficacement la bonne marche des rouages administratifs, mais aussi par une personne prête à s'occuper de lui pas simplement sur un plan technique mais pour maints petits détails auxquels il attache de l'importance.

Les volontaires de l'Hôpital de l'Ile – elles sont aujourd'hui plus de 70 – n'ont en général pas de formation spéciale dans le domaine des soins aux malades, bien que quelquesunes aient suivi les cours d'auxiliaires-hospitalières de la Croix-Rouge. Ce sont des femmes qui y travaillent bénévolement et régulièrement une journée ou une demi-journée par semaine. En plus de l'accueil des patients, elles s'occupent de tâches très variées. Menus services peut-être que de coiffer un malade ou lui couper les ongles, l'aider à manger ou arranger les fleurs qu'il vient de recevoir, donner un coup de main pour préparer une tasse de thé, nettoyer un ustensile, refaire un lit vide, ranger de la vaisselle ou rouler des bandes de pansements, accompagner un patient jusqu'à la salle de traitement ou tout simplement prendre le temps de bavarder avec lui et de l'écouter se confier s'il en a envie. Mais quelle place prennent certains détails quand on dépend des autres! Or les malades ne sont pas gênés de faire appel aux volontaires et de leur demander ces petits riens pour lesquels ils hésiteraient à déranger une infirmière qu'ils savent très occupée. Et même si les patients ne restent pas longtemps, en général, dans ce genre de cliniques universitaires où les séjours normaux les plus longs durent deux semaines environ, ils ont toujours besoin d'elles. Selon leurs moyens, avec autant de discipline et de sérieux que d'amabilité et de gaîté, elles sont un petit rouage efficace d'une grande organisation dans laquelle elles se sont intégrées à la satisfaction de tous, aussi bien des administrateurs et du personnel médical et soignant que des patients eux-mêmes. Elles sont l'un des facteurs qui humanisent un hôpital universitaire moderne comme celui de l'Ile, un monde dont ni les malades ni les visiteurs ne peuvent imaginer réellement la complexité. Ce qui ne les empêche d'ailleurs pas de l'admirer.

M.S.