

# En août, il vaut mieux éviter de tomber malade...

Plus que la canicule, les congés des médecins de ville font exploser les urgences

**3** 20 passages en 24 heures, soit plus de 13 patients de l'heure: lundi, les urgences adultes de la Timone ont battu des records de fréquentation (en moyenne sur l'année, 245 patients sont accueillis quotidiennement). "Depuis le début août, l'activité de ce service a augmenté de 20%", confirmait hier la direction du CHU. Au total (Timone + Nord, adultes et enfants), l'AP-HM enregistre ces jours-ci 654 passages par jour en moyenne (contre 516 sur l'année).

On est loin des petits 4% de patients supplémentaires évoqués la semaine dernière par la ministre de la Santé Agnès Buzyn, qui assurait que les hôpitaux étaient "sous contrôle" pendant la canicule.

La situation peut-elle se dégrader? Comme à chaque mois d'août, le départ en congés de nombreux généralistes libéraux entraîne un afflux de patients aux urgences, ainsi que dans les rares cabinets libéraux restant ouverts. Ainsi, hier matin, à la permanence médicale de Château-Gombert, une bonne trentaine de personnes attendaient leur tour.

## Délais d'attente

On se bouscule aussi aux urgences de l'hôpital privé St Joseph, où 83 adultes et 71 enfants sont reçus chaque jour en moyenne. Pour faire face, "les effectifs ont été réajustés et des lits ont été rouverts", indique la direction de l'établissement. À l'hôpital Européen, l'activité est en hausse de 8% ces derniers jours (110 à 120 passages quotidiens): "Plus que l'effet canicule, ce sont les congés des généralistes qui se font sentir". À Lavéran, l'activité a enregistré en août, une forte augmentation par rapport à juillet.

Autant dire que les services hospitaliers déjà "en tension" (la



Aux urgences Timone, la fréquentation a augmenté de 20% ces jours-ci. Au moment même où plusieurs boxes et chambres ont dû être fermés pour cause de punaises de lit... /PHOTO ILLUSTRATION

ministre en dénombrait 25 la semaine dernière) risquent de faire les frais de cette diminution de l'offre de soins. C'est le cas des urgences de la Timone, où les délais d'attente pourraient encore s'allonger. La semaine dernière, les patients devaient déjà patienter 4 ou 5 heures avant d'être examinés.

L'épisode de l'invasion de punaises de lits (lire nos éditions précédentes) a été évoqué mardi en CHSCT extraordinaire réuni à la demande du syndicat Force Ouvrière. Des procédures ont été mises en place (isolation des patients contaminés, congélation de leurs vêtements, fermeture et désinsectisation des boxes et des chambres infectés, envoi de chiens renifleurs pour détecter les foyers...). Mais des

problèmes demeurent: "il n'y a qu'une douche pour les patients et elle était fermée jusqu'à hier (mardi, Ndlr). En plus, il s'agit d'une douche thérapeutique, destinée à enlever le gravier sur les plaies de frottement", indiquait hier Eliane Clavet (CGT Timone).

Mais plus encore que les punaises, fléau assez courant dans les établissements recevant tous les publics, c'est la pénurie d'effectifs qui plombe le fonctionnement du service. Depuis le 2 août, le personnel de nuit, en grève, travaille sous assignation. Ces agents qui se disent épuisés, doivent assurer le travail de leurs collègues en arrêts maladies qui n'ont pas été remplacés. Problème ponctuel, estime la direction. Mais pour la CGT, "si les

gens tombent malades, c'est qu'ils sont en burn-out. Certains agents ont jusqu'à 700 heures de repos à récupérer!".

Aussi, malgré les renforts en heures supplémentaires et intérimaires tout récemment accordés par la direction, la CGT a obtenu la réunion mardi prochain d'un autre CHSCT extraordinaire, sur les conditions de travail du personnel de nuit des urgences. "Nous réclamons une mise à niveau des effectifs, et de vrais recrutements. Pas des agents intérimaires qui ignorent souvent tout du travail aux urgences", indique Jean Mouren, délégué FO Timone pour qui "ce service comme bien d'autres souffre d'un manque chronique de personnel".

Sophie MANELLI

## EXCLUSIF

# Le courrier inquiétant de trois chefs de service

Les difficultés actuelles du service d'urgences de la Timone pouvaient-elles être anticipées? Non, répondait la semaine dernière Arnaud Vanneste, directeur général adjoint de l'AP-HM, arguant de "l'absentéisme record" au sein du personnel de nuit cet été (d'après nos informations, une maternité et 11 maladies chez les aides-soignants, une maternité et dix maladies chez les infirmières).

Dans ce service, les problèmes ne sont pourtant ni nouveaux, ni exceptionnels, comme en témoigne le courrier inquiétant que *La Provence* a pu consulter. Cosignée par les Pr Patrick Villani, responsable du pôle gériatrie de l'AP-HM, Pierre Michelet, chef des urgences Timone et François Kerbaul, chef du Samu 13, cette note d'alerte a été adressée le 16 juillet dernier au directeur de général de l'AP-HM (avec copie au président de la commission médicale d'éta-

blissement, au directeur l'ARS et au maire de Marseille).

## Le Samu 13 débordé

Les auteurs font part des "grandes difficultés rencontrées au sein du Pôle dans les services d'urgences de la Timone, ainsi qu'au sein du Samu 13". Aux urgences, du fait de congés maternité et arrêts maladies, il manque en permanence deux médecins. Chez les personnels paramédicaux, les chefs de service observent "un absentéisme croissant au sein des équipes, avec un épuisement des professionnels se traduisant par un turn-over de 30% chaque année." L'augmentation d'activité, évaluée à 4% par an "accentue le déséquilibre entre nos obligations de résultat et nos moyens humains", alertent les chefs de service.

Au Samu 13, l'activité a augmenté de 28% en 3 ans, soulignent-ils (786 191 ap-

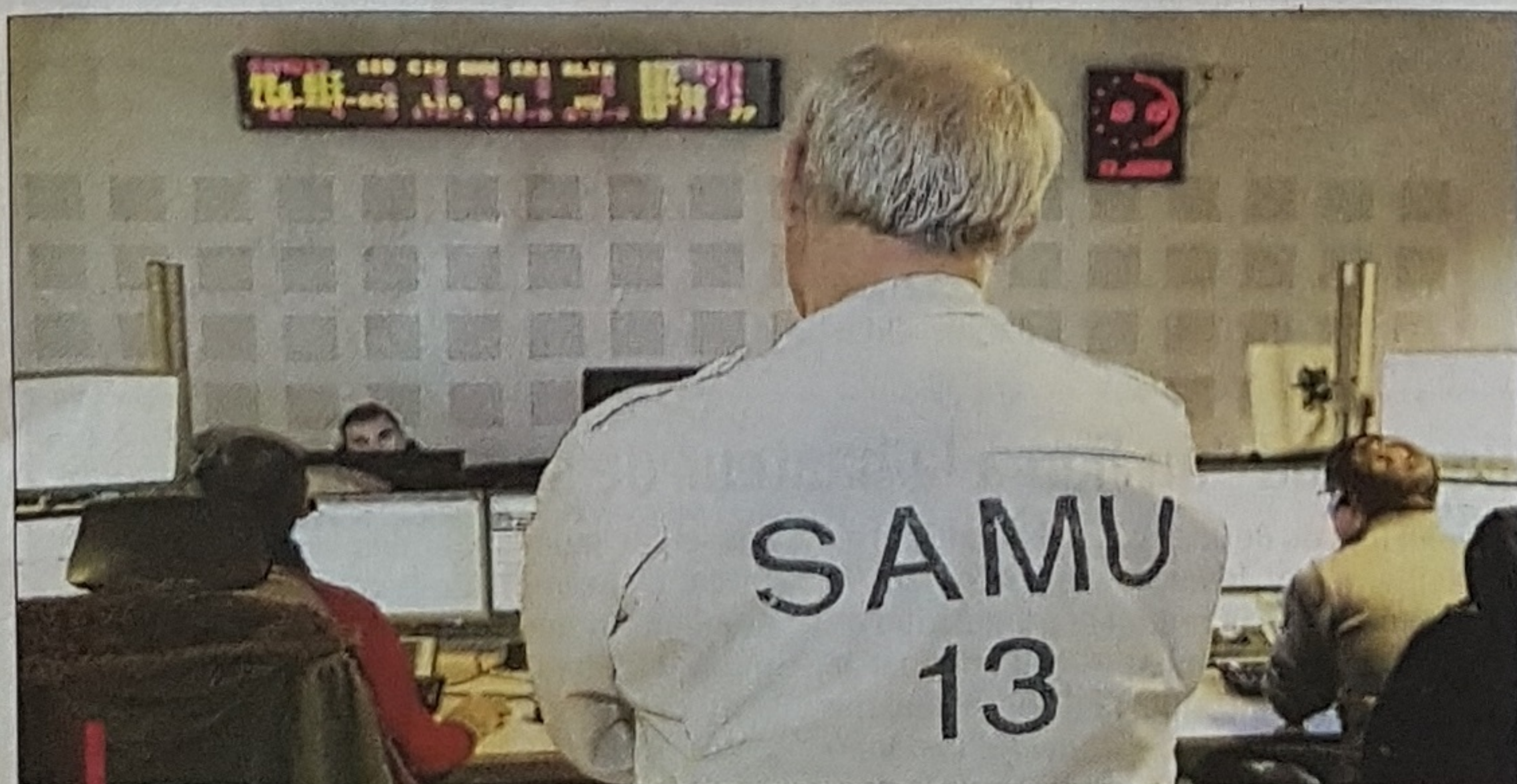
pels en 2017), et encore de 7% sur le premier semestre 2018. Or, écrivent les signataires, "l'insuffisance de personnels médicaux s'associe à une insuffisance notoire de personnels médico-administratifs (ARM) en salle de régulation". Insuffisance de moyens humains qui "se traduit par une prise record d'appels entrants par nos ARM, à hauteur de 16 727 appels par an et par agent, alors que les recommandations nationales fixent ce niveau d'appel à 10 500 par agent et par an".

D'où "des délais de décroché (téléphonique NDLR) significativement augmentés, des indices qualité de régulation à la baisse et, plus récemment, des erreurs de régulation médicale préjudiciables aux requérants", s'alarment les auteurs du courrier.

Ils estiment que "si l'absentéisme record de 20% est probablement lié au cadre non sécuritaire de travail, comme le montrent des études internationales dans les centres d'appels médicaux, nous sommes, de plus, à ce jour, dans l'incapacité totale de traiter efficacement une quelconque situation sanitaire exceptionnelle dans les conditions actuelles".

Les chefs de service concluent en précisant que ce courrier est écrit "à titre conservatoire, afin de vous signifier qu'à ce jour nous sommes dans l'impossibilité de répondre à l'obligation de moyens quant à la régulation du Centre 15 et à la sécurisation du parcours patient au sein du service des urgences de la Timone". Dans ces conditions, "nous déclinons toute responsabilité en cas de poursuite pénale, civile, ou dans le cadre d'une médiatisation d'un événement indésirable qui se produirait dans ces structures (...) Ce courrier sera donc mis à la disposition de tout personnel qui pourrait être mis en cause à l'avenir".

S.Ma.



"Nous sommes, à ce jour, dans l'incapacité totale de traiter efficacement une quelconque situation sanitaire exceptionnelle", alertent ces chefs de service. /PHOTO V.V.