



08 Janvier 2018

François Ruffin

Immersion de quinze jours dans un service de gériatrie pendant les vacances de Noël

Pendant les fêtes, je suis passé pour l'apéro chez mes amis Isabelle et Pierre, la rue au dessus de chez moi. Elle rentrait de l'hôpital, sa mère venait de faire une mauvaise chute, et elle s'est mise à me raconter le quotidien, un peu atroce, du service gériatrie. J'allais prendre des notes, mais elle m'a arrêté: 'Je vais écrire un texte.'

Alors le voilà.

Il sonne juste, je trouve.

"Ma mère, quatre-vingt-dix ans, est tombée chez elle. Son médaillon de télé-alarme était soigneusement rangé dans son tiroir. Elle est restée longtemps par terre et elle est sérieusement amochée et déshydratée. La soirée était bien avancée quand les pompiers l'ont emmenée aux urgences, où elle a passé la nuit. Puis elle a été orientée vers le service de gériatrie.

À Amiens, on a un CHU tout neuf, un petit bijou de technologie. Mais, pour une histoire d'enveloppe budgétaire, certains services — ceux où les patients n'ont pas besoin de techniques de pointe — sont encore relégués dans l'ancien CHU. C'est l'hôpital nord : vintage, pour ne pas dire vétuste ! Quand on débarque là-bas le soir, on se croirait dans un épisode de Scoubidou. Des bâtiments tout sombres parce qu'abandonnés, des panneaux scotchés pour cacher les noms des anciens services, c'est mort et désert. Et en plein milieu il y a l'ancien service de chirurgie, une barre dont les fenêtres sont allumées, où il semble y avoir de la vie. C'est là que sont les vieux et les dépressifs, entre autres.

À l'intérieur, c'est défraîchi. Les ascenseurs sont poussifs, on n'est jamais bien sûr d'arriver où l'on va, mais ça permet aux visiteurs de rigoler un peu. Puisque c'est la période, il y a quand même un pauvre sapin de Noël au rez-de-chaussée. Mais lui aussi fait la tronche tant il est parsemé.

Après notre folle nuit aux urgences, je retrouve ma mère, arrivée dans le service il y a quelques heures. Je n'ai pas posé mon sac qu'elle me lance :

_ "ça va être une autre chanson ici ! Elles ne sont que trois pour trente à cause du manque de personnel, elles n'ont pas le temps de s'occuper de moi. Elles me l'ont dit quand je suis arrivée."

C'est vrai que je n'ai croisé personne en arrivant, le couloir était désert. J'ironise :

_ "ah ben ça c'est un accueil alors !" mais je m'étonne que, bien qu'encore en état de choc, ma mère soit déjà au fait de cette réalité-là.

J'ai l'explication quelques temps plus tard, lorsque les deux aides-soignantes, qui passent de chambre en chambre, entrent dans celle de ma mère. Je me présente et d'un ton jovial, je dis

_ "vous allez faire la connaissance de Maman alors ?!"

_ "Oui mais on ne va pas pouvoir faire grand-chose pour elle, vous comprenez, on n'est que trois, il y a du manque de personnel !"

Le ton n'est pas le même que le mien. Il est las, de type réponse automatique. D'ailleurs je ne réussis pas à croiser leurs regards.

Ça me gêne. Je me sens déjà engluée dans des soucis qui ne me concernent pas, et sur lesquels je n'ai aucune prise. Je trouve surprenant d'être si vite mise au parfum quant à la situation critique du service. Elles sont tellement envahies qu'elles n'ont plus de filtre, de posture de réserve face aux patients et aux familles. Elles énoncent franchement la situation, alors qu'on pourrait attendre des soignants qu'ils nous préservent. Du coup, l'ambiance est délétère, renforcée par l'image mortifère de tous ces vieux mourants alités dans les chambres. Trois pour trente : deux aides-soignantes et une infirmière.

Ma mère n'est pas rassurée. C'est une solide, une indépendante femme de caractère et c'est sa première hospitalisation. Elle se demande ce qu'elle fait là, elle commence à prendre la mesure de la catastrophe qui lui tombe dessus même si elle plane encore pas mal. L'infirmière passe, souriante. Avec la déshydratation, le fonctionnement urinaire de ma mère en a pris un coup. Elle fait de la rétention.

_ "Vous allez la sonder ?"

_ "Chez une dame continentale, on n'aime pas trop ça, il faudrait essayer autrement. Mais là, on ne va pas trop avoir le choix, mais on va essayer de faire au mieux !"

Elle semble désolée. Les aides-soignantes sont dans le couloir. J'essaie de faire du lien en offrant de la sympathie, histoire de dégeler l'ambiance. Noël est dans quelques jours, je leur demande si elles vont avoir des congés. Elles rient.

_ "Ah non ! Nos congés ont été refusés, on va poser une RTT par-ci par-là mais c'est tout ! Non pas de congés, c'est trop tendu là !"

Vues leurs mines, je me dis qu'elles en auraient pourtant bien besoin, mais je me garde de leur dire. Je les sens à la limite, dans une espère de rigidité mêlée à de l'amertume. Elles se protègent comme elles peuvent de l'effondrement ?

Le lendemain après-midi, je réussis à décrocher quelques informations sur le parcours que j'ai à faire en tant que famille. Il faut prendre rendez-vous avec le médecin. Mais je n'en sais pas plus.

_ "Bonjour Monsieur, vous êtes l'infirmier ?"

_ "Oui, malheureusement."

Il débarque, il ne connaît pas ma mère et ne peut pas me renseigner. Je m'inquiète. Ma mère pleure. Elle me dit qu'on a posé le plateau du repas devant elle et qu'elle n'a pas réussi à manger tant elle a mal au côté droit.

Là, je fais la connaissance d'Irène et de sa fille. Nous allons partager la même chambre un bon moment. Irène est en fin de vie, elle s'éteint doucement comme une bougie qui vacille. Sa fille me dit

_ "vous savez, elles ne sont pas gentilles, elles parlent mal à votre mère... Moi je viens pour donner à manger à maman, sinon je ne sais pas comment elle mangerait."

Ma mère ajoute

_ "Tu verrais comment elles m'ont bousculée ce matin pour la toilette ! Elles m'ont fait mal, il fallait qu'elles aillent vite !"

Je repasse le soir au coucher. C'est la même équipe que la veille. Je saurai plus tard qu'elles font de longues séries de soirées. Quatre ou cinq de suite. Là elles sont au bout d'une série. La porte est entrebâillée, une jeune femme fait les soins d'Irène. Je suis derrière la porte. Je l'entend hurler :

_ "mais arrêtez ! Retirez vos mains !"

Le ton me glace. Comme on toussoterait pour se signaler, je claque doucement la poignée de la porte. Elle me perçoit et son ton change :

_ "tournez-vous Madame, s'il vous plaît."

Elle sort de la chambre, les bras remplis de draps souillés et malodorants. Je croise son regard. Ses yeux brillent, elle est cernée. Je comprends qu'elle est excédée. Cette jeune femme n'est pas une perverse qui fait mal par plaisir de voir l'autre souffrir. Elle s'est retrouvée seule à changer une dame grabataire et silencieuse, qui s'était souillée et qui se débat lorsqu'on la touche, parce que c'est intrusif.

_ "Là où la parole se défait, commence la violence", disait Jacques Lacan.

Se retrouver seule dans cette chambre, dans le silence de deux patientes qui souffrent et pour effectuer une tâche aussi délicate, c'est à mon sens difficilement supportable. On peut parler de maltraitance et pourtant, il n'est pas question de dire de cette soignante qu'elle est maltraitante. Ici, de façon évidente, s'exprime la maltraitance de l'institution sur cette jeune femme. C'est la violence du contexte institutionnel qui fait contagion.

Ma mère n'en a pas perdu une miette. Elle semble effarée

_ "Tu verrais ce qu'elle a pris, la pauvre !" dit-elle en parlant d'Irène.

Je reprends le laïus du manque de personnel.

_ "Ah toi, tu les défends, comme toujours ! On voit que tu n'es pas à notre place !"

Au passage, je remets la sonnette qui pendouillait dans le vide et dont ma mère ne pouvait pas se saisir. Au passage, je lui explique à quoi ça sert, elle ne le savait pas.

Jour 3 : J'arrive en début d'après-midi. J'ai rendez-vous avec le médecin. Maman pleure.

_ "J'ai mal partout ! Je ne peux pas bouger ! Et puis la nuit que j'ai passée ! Ils l'ont attachée (la voisine, Irène), elles s'est plaint toute la nuit. J'ai sonné et je leur ai dit qu'elle souffrait et que ça n'était pas normal de l'attacher comme ça. Ils m'ont répondu toujours la même chose : manque de personnel ! Quand j'ai re-sonné plus tard parce que je souffrais, ils ne sont pas venus. Est-ce que tu peux aller me chercher de l'eau ? On m'a dit que j'avais assez bu comme ça mais j'ai soif."

La médecin est formidable. Elle est accueillante et chaleureuse. Elle m'informe avec précision sur l'état santé de ma mère, sur les soins qui lui sont prodigués. Pas un mot sur le

contexte, mais je sors rassurée de l'entretien. Je me dis que les soins somatiques sont parfaits. C'est le soin relationnel qui pique. Le principe est qu'elle reste là le moins longtemps possible, parce qu'elle aura besoin d'être stimulée pour retrouver son autonomie. Donc on la retape, puis elle sera orientée vers un Centre de Soins de Suite. Il y en a justement un à l'étage du dessous. Mais bon, décidée à limiter les dégâts, je vais m'enquérir pour en trouver un autre !

Noël approche, ma sœur arrive de Marseille. Une nouvelle équipe (de trois) commence une série. Maman souffre un peu moins mais elle ne peut toujours pas se lever. Elle a été assise au fauteuil, mais n'a pas supporté d'y rester bien longtemps et il lui a fallu attendre pour être recouchée. Elle est très fatiguée et son moral est en berne. Sa sonde a été retirée, elle doit appeler pour qu'on lui installe un bassin pour faire ses besoins. Nouvelle épreuve qui la rend finalement encore plus dépendante des soignants. Donc elle se retient, elle attend la limite ultime pour appeler et comprend difficilement que la réponse ne soit pas instantanée. Puis le bassin la fait souffrir, notamment lorsqu'il est oublié sous ses fesses et qu'il appuie sur ses contusions. Alors, elle va être re-sondée rapidement, et on s'inquiète quant à sa continence future qui est une condition importante pour son autonomie.

Une autre fois, on la trouvera en larmes assise sur le fauteuil.

_ "La sonde me fait mal, je veux me coucher, ils m'ont assise à onze heures, et quand j'ai sonné parce que ça faisait trop mal, ils m'ont dit d'attendre la relève !"

Il est quinze heures, on se sent bien incapables de la remettre au lit. Impuissantes, on attend aussi.

Un soir, on perçoit une discussion animée, dans le couloir, entre les trois soignantes et la cadre du service. Il est question de congés, de rythme, de malaise. La cadre partie, ma sœur et moi constatons les mines déconfites de l'équipe. Plus encore que les jours derniers, les langues se délient.

_ "Cet après-midi, nous avons eu une réunion de service. On a dit toutes nos difficultés, on a dit qu'on n'en pouvait plus, qu'on faisait mal notre travail, que les patients étaient mal soignés. Ils nous répondent "plan de retour à l'équilibre" ! On pleure, ils nous parlent budget ! Ils ne mettent jamais les pieds ici ! Et on nous annonce qu'on ne pourra pas poser nos RTT !"

La plus jeune ajoute :

_ "ils m'ont dit d'aller voir un psychologue du travail".

Je lui réponds

– "ça n'est pas vous qui devez aller voir ce psy. Vous souffrez parce que votre travail vous fait souffrir, mais ça n'est pas vous ! Dites-leur d'envoyer l'hôpital chez le psy pour qu'il soigne son organisation !"

– "Oh vous avez raison, je leur dirai la prochaine fois !"

L'infirmière :

– "ça fait 37 ans que je travaille et je n'ai jamais vu ça. Vous savez, avant, on travaillait quarante heures, on n'avait pas toutes ces machines. C'était dur. Mais on ne pleurait pas comme ça. Parce qu'on adorait notre travail. On se donnait à fond. Et les chefs, ils nous le disaient : aujourd'hui, ça a été dur, mais les filles vous avez assuré, c'est bien, merci ! Maintenant, tout ce qu'on nous dit c'est : vous n'avez pas fait ci, ça c'est mal fait, vous ne savez pas vous organiser !"

Ses yeux s'embuent. La plus jeune se détourne. Par pudeur, on n'ose rien ajouter et surtout pas le "Joyeux Noël !" de saison. On termine juste par

– "vous faites tout ce que vous pouvez, on le voit bien vous savez."

– "Oui vous le voyez mais ça n'est pas normal que votre mère attende autant des fois, et qu'on doivent tout faire toujours très vite, trop vite !"

Moi-même psychologue dans un service de psychiatrie publique après un passage en EHPAD, j'ai beaucoup de respect et d'admiration pour les soignants. Je vois toute cette énergie déployée et souvent gâchée, parce qu'elle pourrait être utilisée à d'autres usages, plus relationnels, qu'aux soins quotidiens et basiques. Leur "don de soi" m'interpelle depuis longtemps. Je pense que c'est une répercussion de la charité, la principale assise de l'hôpital sous l'Ancien Régime.

De génération en génération, l'héritage de la charité opère une influence sur les soignants, sans qu'ils en aient conscience. On retrouve des personnes dévouées mais extrêmement culpabilisées de ne jamais pouvoir faire assez et bien sûr, dans l'impossibilité de se rebeller puisque le sort des patients est en jeu. Alors toute leur souffrance se diffuse, d'abord de façon confinée et contenue au sein de l'équipe, puis elle perce jusqu'aux patients et familles. L'ambiance en prend un coup, et voilà comment, à la veille de Noël, on se retrouve à pleurer dans le couloir, dans un silence de mort.

En sortant, avec ma sœur, nous réfléchissons à écrire à la direction. Le pire, c'est qu'on ne peut pas charger les soignants, parce qu'on a de l'empathie. On reconnaît toute la difficulté de leur travail, à trois pour trente vieux aussi abimés, et on les trouve formidables de se donner autant. Donc, se plaindre consisterait à relever leurs carences, au risque de leur faire du tort. Et témoigner de leur bravoure malgré le contexte pourri pourrait entraîner une réponse gestionnaire. Parce qu'au final, il tourne ce service ! Alors de quoi se plaint-on ?

Quand un nouveau trio de soignants arrive, ils sont frais comme des gardons. Ils se démènent, ils courent partout, ils sont aux petits soins.

— "Oh ce matin, j'ai eu de la chance, la fille elle était super-douce pour la toilette !"

— "Tu vois celui-là dans le couloir ? Oh qu'est-ce qu'il est gentil ! Il m'a amené un yaourt et une compote ! Et il discute bien !"

Je croise une aide-soignante qui porte une minerve.

— "J'ai des migraines cervicales, ça m'attaque."

— "Vous n'allez pas voir le médecin pour qu'il vous arrête ? Ça doit être impossible de faire votre travail comme ça !"

— "Ah non, ça c'est pas possible. Je pense à mes collègues. Mais dans deux jours je suis en repos, ça va aller !"

Plus les jours filent et plus maman reprend du poil de la bête, alors qu'Irène continue à s'éteindre en silence. Irène, c'est une ancienne gardienne d'immeuble à Romainville. Militante communiste et représentante syndicale CGT. Un soir, je lui ai chanté "le chiffon rouge". Elle a montré de l'émotion, s'est essuyée les yeux en ne me quittant pas du regard. Dans la chambre, on refait le monde. On se reconforte, on forme une équipe nous aussi. Le soir du réveillon de l'An, on réussit à rire et à égayer l'ambiance. Les soignantes chantent en s'activant.

— "Ça ne sert à rien de se plaindre, ça ne changera rien alors on y va !"

Le lendemain soir, je croise la même aide-soignante toute pâle.

— "Là j'en peux plus, je suis au bout".

C'est dans la durée que l'ambiance se ternit, qu'on entend des soupirs et que les pas se font lourds.

À plusieurs reprises, tant le médecin que les soignants nous avaient recommandé de stimuler nous-mêmes notre mère.

— "Nous on ne peut pas parce qu'on n'a pas les moyens, mais vous pouvez la faire se lever et marcher !"

On n'avait pas trop osé, mais maintenant elle se lève et va seule aux toilettes. Elle a aussi eu le bonheur de se brosser les dents à nouveau.

À deux jours du départ, elle est requinquée. Une infirmière revient de quelques jours de repos, ça n'allait pas fort à la fin de sa série.

— "Vous êtes encore là vous !" lance-t-elle, joviale.

On lui demande si le repos lui a été profitable, si elle a passé un bon réveillon.

— "Bah vous savez, quand je suis à la maison, je pense à ce qui m'attend quand je vais reprendre... Alors bon."

Puis elle félicite ma mère de sa remontée, se réjouit qu'elle aille mieux. Et là, ma mère lui balance, sans précaution

— "Oh ben ce soir vous êtes gentille dites-donc !"

Nous sommes sidérées pendant que la dame se rembrunit

— "Oh ça quand même ! Vous savez Madame, il y a des mots qui... Et puis c'est pas parce que je parle fort que je suis méchante !"

Elle file, visiblement vexée. On sermonne notre mère puis je cours après l'infirmière pour nous excuser. Elle a déjà oublié et s'inquiète de me voir ainsi contrariée.

Parce que c'est aussi ça quand on vieillit, on ne sait plus tourner sa langue dans sa bouche avant de causer. On tend à faire des économies en courtoisie. Dans le service, les soignants entendent toutes sortes de remarques et d'attaques. Je l'avais déjà observé en EHPAD. C'est cru. Ça aussi il faut pouvoir le supporter et avoir suffisamment de sécurité interne pour s'en distancier.

Nous sommes à l'aube de la sortie de notre mère vers le Centre de Soins de Suite et de Réadaptation, où son autonomie va être retravaillée.

Une nouvelle aventure.

Nous avons échangé nos numéros avec la fille d'Irène, qui est toujours là et qui nous sourit quand elle nous voit arriver."

Isabelle Basset