

Les urgences, une leçon de patience

Récemment, j'ai dû aller aux urgences. Les urgences, c'est le département d'un hôpital où l'on va quand on a un problème sérieux et qu'on a besoin d'aide tout de suite, immédiatement. Je vous rassure, tout va bien. Mais comme j'ai passé plus de sept heures sur place, j'ai pensé que ce serait une bonne idée de vous faire part de mes réflexions.

Alors, pour commencer, en général, on ne va pas aux urgences parce qu'on en a envie. C'est vrai que je connais une personne qui y va régulièrement, mais c'est plus parce qu'elle est hypocondriaque et anxieuse. "Hypocondriaque", c'est un mot qu'on utilise pour parler d'une personne qui a toujours peur d'être malade. Mais, normalement, on va aux urgences parce qu'on a eu un accident, parce qu'on se sent mal ou qu'on s'est cassé quelque chose, et bien sûr, ça ne peut pas attendre. On ne va pas attendre deux ou trois jours pour avoir un rendez-vous chez un médecin généraliste, ou notre médecin de famille.

Le résultat, c'est que vous trouvez de tout, aux urgences. De vraies urgences, des personnes qui ont été amenées à l'hôpital en ambulance et qui ont vraiment besoin d'être prises en charge, donc d'être aidées, tout de suite. Et d'autres gens, comme moi, qui sont venus en voiture, qui peuvent parler, se déplacer (parfois plus ou moins bien), et qui se retrouvent dans une salle à attendre. Parce qu'on est aux urgences, mais on n'est pas vraiment une urgence. Je pense que c'est différent selon le pays, et aussi selon l'hôpital où l'on va, mais je crois aussi qu'on peut se mettre d'accord sur le fait que lorsqu'on n'est pas vraiment une urgence, on va attendre. Et parfois longtemps.

Cette fois-ci, je l'avoue - et j'en suis d'ailleurs assez fière - j'ai eu beaucoup de patience. Je ne sais pas si c'est une question d'âge, si je suis moins impatiente aujourd'hui qu'il y a 20 ou 30 ans, mais j'ai attendu assez longtemps de manière calme et respectueuse. C'est vrai aussi que je m'étais préparé psychologiquement au fait que j'allais probablement passer 4 ou 5 heures sur place. J'avais prévu des écouteurs, un chargeur, mon portable, un livre, un stylo, un sandwich. Bref, j'étais bien organisée. Cela dit, les dernières heures ont été plus difficiles.

Le problème, c'est que j'ai eu envie d'un café. Ça paraît simple. Comme je peux marcher, je vais au kiosque et j'achète un café. Mais le problème, c'est que j'attendais mon tour. Et que je ne savais pas quand serait mon tour. Et donc je ne pouvais pas quitter la salle d'attente pour aller au kiosque à 100 mètres de là parce que je risquais de rater mon tour. Et quand vous attendez depuis plus de 3 heures, la dernière chose dont vous avez envie, c'est de rater votre tour. Bref, j'ai eu une opportunité entre deux examens, parce qu'on m'a expliqué que je n'aurais les résultats que deux heures plus tard, et donc j'avais deux heures pour aller m'acheter un café. Vu que le kiosque est à 100 mètres, j'avais largement le temps d'aller au kiosque, de prendre un café, de le boire tranquillement, de faire le tour de l'hôpital, et de revenir prendre place dans la salle d'attente. Mais malheureusement, c'était déjà tard (on perd un peu la notion du temps, quand on est aux urgences, dans une salle fermée, sans fenêtre). Et le kiosque était fermé.

Je crois que c'est à ce moment-là que tout a dérapé. Ça veut dire que j'ai perdu le contrôle. C'est fou comme un petit café manqué peut changer les choses. Jusque là, j'avais survécu à l'attente. Ça veut dire que j'avais attendu, plus ou moins patiemment. J'avais trouvé une occupation. On dit en français "J'avais pris mon mal en patience", ça veut dire qu'on supporte

une difficulté avec résignation et courage, sans se plaindre, sans s'énervier. Et bien, c'était mon cas. Et pourtant, autour de moi, il y avait beaucoup de gens très énervés, qui faisaient les 100 pas dans la salle et les couloirs à côté - ça veut dire qu'ils allaient et venaient dans les couloirs - en demandant à chaque personne en tenue d'hôpital où était le docteur, quand reviendrait le docteur, pourquoi le docteur n'était pas là etc. Moi, j'étais restée assise tranquillement, au départ sur une chaise en plastique, puis sur un banc qui semblait un peu plus confortable mais ne l'était pas vraiment, puis dans un vrai fauteuil confortable. (C'est l'avantage d'attendre longtemps dans la salle d'attente des urgences. On voit les "anciens" partir et on peut prendre leur place et laisser la chaise en plastique inconfortable aux nouveaux venus. C'est comme ça, il y a une hiérarchie dans les malades des urgences pas urgentes).

Bref, jusque là, ça allait. Mais le coup du café, ça non. C'est la goutte qui a fait déborder le vase. Je suis retournée à mon fauteuil (par chance, personne ne me l'avait pris), et j'ai commencé à trouver le temps vraiment long. Résultat, chose que je ne fais jamais d'habitude - à croire que je ne suis vraiment pas sociable - j'ai entamé une conversation, j'ai commencé une conversation avec ma voisine (ma voisine de fauteuil). Elle aussi attendait depuis longtemps. D'ailleurs, je l'avais vu plusieurs fois passer devant moi, entrer dans le cabinet du médecin, en sortir, disparaître dans un couloir (probablement pour passer un examen), revenir. Et ça n'avait pas l'air d'aller très fort. Ça veut dire qu'elle semblait avoir mal, ou en tout cas être inquiète de son état. Bref, je ne sais plus comment ça a commencé. Et le problème c'est qu'elle avait manifestement vraiment envie de parler à quelqu'un. Résultat, elle m'a raconté tous ses problèmes, en long, en large et en travers. Jusque là, ça allait. Puis elle a recommencé. Comme si je n'avais pas écouté la première fois. Et puis elle m'a demandé ce que j'en pensais. Comme si j'étais une spécialiste des problèmes de dermatologie. J'ai essayé de la calmer, de lui dire que le médecin allait bientôt l'appeler pour lui donner les résultats des examens. Mais elle a recommencé à me raconter son histoire. J'ai écouté une troisième fois. Et enfin le médecin est arrivé, s'est mis devant elle, dans la salle d'attente, pour lui dire que les résultats de l'examen étaient arrivés. Que tout était normal. J'ai regardé ma voisine de fauteuil, qui n'avait pas du tout l'air normal. J'ai regardé le médecin qui répétait que tout était normal dans les résultats. Et je me suis dit (intérieurement bien entendu, pas tout haut, pas à haute voix) qu'on n'était pas sorti de l'auberge. Alors, cette expression (qu'on utilise en général au passé "On n'est pas sorti de l'auberge"), ça veut dire que les problèmes ne sont pas terminés.

Et puis mon tour est venu. Le médecin m'a appelée. Les résultats de mon examen étaient revenus. Tout était normal. (Tiens, pour moi aussi). J'avoue que dans cette situation-là, on ne sait pas trop quoi penser. Après tout, si l'examen montre que tout est normal, c'est une bonne nouvelle. Mais en même temps, on n'est pas venus aux urgences pour rien. Et entendre le médecin dire que tout va bien, c'est un peu comme s'il nous disait : "Vous êtes venu aux urgences pour rien, vous avez attendu 5 heures dans la salle d'attente pour rien. Maintenant vous pouvez rentrer chez vous." Je ne savais pas trop comment le prendre. Mais elle a continué en me disant que l'examen avait révélé quelque chose d'autre, un problème d'ORL (ORL, c'est pour parler de la partie de la médecine qui s'occupe de tout ce qui a un lien avec les oreilles, le nez et la gorge). Je l'ai regardé avec de grands yeux. Pourquoi ? Et bien... parce que... c'est un peu comme si on vous disait que vous avez un problème au pied droit alors que vous êtes venus aux urgences pour une migraine. Donc elle m'a dit que je devais aller voir le médecin ORL de garde de l'hôpital. À ce moment-là, ça faisait déjà 5 heures trente que j'étais aux urgences. Ça faisait longtemps que j'avais mangé mon sandwich. Je vous rappelle que je n'avais pas pu boire de café. Je n'avais qu'une seule envie, c'était rentrer chez moi. Je devais maintenant attendre un nouveau médecin. Et pendant les 5 heures trente passées aux urgences, si j'avais

compris une chose, c'était bien que chaque nouveau médecin ou chaque nouvel examen voulait dire une heure en plus à attendre, minimum. Et pour ajouter à tout ça, je commençais sérieusement à avoir du mal à comprendre tout le monde. Au point où le secrétaire chargé d'appeler l'ORL m'a répondu en anglais alors que je lui parlais en hébreu et lui demandais pour la troisième fois "Quand vous dites "Il va bientôt venir", ça veut dire 10 minutes, une heure, deux heures ?". Il faut dire que les urgences, là où j'habite, ça peut être un peu perturbant. A priori, la langue officielle est l'hébreu, que je parle assez bien, même si je ne suis pas encore spécialiste des termes médicaux. Mais le personnel soignant est souvent russe ou arabe. Et bien sûr ils parlent entre eux dans ces langues. Ça n'arrange rien.

Bref, l'ORL n'a rien trouvé. Encore une fois, je ne sais pas si c'est une bonne nouvelle parce que j'avais quand même attendu encore 45 minutes pour ça. A mon retour, j'ai attendu encore le médecin général, qui m'a demandé de retourner voir l'infirmière pour un dernier examen. L'infirmière m'a renvoyée chez le médecin, qui a signé ma sortie (le document qui dit que je peux sortir) mais je devais encore passer voir l'infirmière pour enlever un truc (une voie veineuse, si vraiment ça vous intéresse). Tout ça, je veux dire que chaque étape prend à chaque fois 15 minutes... mais qui compte encore après 7 heures trente sur place ?

Vous savez... j'ai tendance à croire que chaque expérience dans la vie est là pour nous apprendre quelque chose. Alors, qu'est-ce que j'ai appris de cette expérience ? A part le fait que la prochaine fois, je réfléchirai à deux fois avant d'aller aux urgences, je ne vois pas trop. Et vous, vous avez une idée ?

The French to Go Podcast is produced by French Carte - Delphine Woda / www.frenchcarte.com, frenchcarte@gmail.com - Sound : <http://www.freesound.org/people/klankbeeld/>



Creative Commons Attribution – NonCommercial NoDerivatives 4.0 International License