

Edith, en première ligne sur le front des urgences

Ce service, loin de tout repos, permet à l'hôpital de recevoir les malades et les blessés qui se présentent d'eux-mêmes ou amenés par les services de secours. Entretien avec Edith Garbi, chargée d'accueil aux urgences de Montgelas

La rencontre a lieu à 10h du matin. Edith Garbi, 57 ans, s'active derrière sa banque d'accueil depuis un peu plus de deux heures déjà. Et elle ne la quittera qu'à 19h30. « Le soir, une collègue prend la relève. Il faut avoir une formation d'aide-soignant pour assurer le service de nuit afin d'assister l'unique infirmière et les deux médecins. Or, je ne suis pas habilitée à prodiguer des soins et ce n'est pas mon rôle d'établir un diagnostic », explique-t-elle. Car Edith a beau avoir accompli toute sa carrière dans le

REPÈRES

> 585

Le nombre d'agents employés au centre hospitalier. 85% d'entre eux exercent dans les soins.

> 6

Le nombre d'agents administratif qui se succèdent à l'accueil des urgences.

> 12

Le nombre d'heures de travail effectué, en une journée, par un chargé d'accueil aux urgences.

> 16 890

Le nombre de patients admis aux urgences en 2009.

milieu hospitalier, cela fait à peine un an et demi qu'elle partage les rênes de la vitrine de Montgelas : « Je suis le premier contact qu'a le patient avec les urgences », constate-t-elle. Autant dire, éviter de laisser paraître la moindre incertitude.

Un rôle qui nécessite réactivité, empathie et sens du calme

« Au début, je rédigeais des fiches que je potassais. Dès que je rencontrais une difficulté pour déterminer si les symptômes du patient étaient importants ou bénins, j'allais demander renseignements aux médecins. Cela m'a bien pris 6 mois pour tout maîtriser », se souvient-elle.

Après 28 années passées au service économique de Montgelas, Edith a dû adopter de nouvelles habitudes de travail, la nature des documents circulant entre ses mains ayant changé. « Je suis passée de la gestion des factures et des commandes avec les fournisseurs à la création des dossiers médicaux des personnes hospitalisées », décrit-elle.

Être chargée d'accueil des urgences nécessite donc réactivité, écoute d'autrui... et un grand sens du calme face à l'impatience, voire l'agressivité de certains. « La première chose à faire est de ne pas entrer dans leur jeu puis de



Dès votre arrivée à l'hôpital Edith Garbi se charge de créer les dossiers médicaux à partir des documents de rigueur : carte d'identité, carte vitale, mutuelle... Les médecins jugent ensuite de la gravité du cas pour déterminer l'ordre de passage / Photo : Alban Alvarez

les laisser se calmer. Surtout, je ne le prends pas comme une attaque personnelle et je mets cela sur le compte de l'inquiétude. L'attente paraît très longue pour une personne qui ne sait pas de quoi elle souffre », explique-t-elle.

Et ce, sans compter les scènes de familles nombreuses qui débarquent affolées - souvent plus que le malade - et qui souhaitent pénétrer dans le box au

risque d'entraver le travail du médecin.

Pour autant, Edith ne regrette pas ce tournant personnel. « Cela a donné un coup de fouet à mon parcours. J'ai pu connaître d'autres équipes de l'hôpital et je suis en contact avec les patients », confie-t-elle.

Les urgences rompent avec la routine d'un bureau et voient défiler un melting-pot de situations. Tel ces patients qui n'ont

pas leur médecin traitant sous la main. « Nous accueillons pas mal de chauffeurs routiers. Pendant les vacances, nous recevons aussi des touristes. Le barrage de la langue ne rend pas toujours les choses évidentes », sourit-elle.

Sont également présents les adeptes de la « bobologie » qui engorgent les urgences pour des maladies bénignes. L'hôpital permet aussi aux patients

démunis de venir se faire soigner sans avancer le prix qu'ils auraient du payer s'ils avaient consulté un médecin indépendant. « Et quand une personne arrive ensanglantée, elle est immédiatement dirigée vers un bloc », ajoute Edith.

Les urgences ou la parfaite illustration que la santé n'attend pas.

Alban Alvarez
aalvarez@leprogres.fr