

Aux urgences de Saint-Pierre, miroir

Après l'agression au couteau qui a failli coûter la vie à deux soignants des urgences, le CHU Saint-Pierre a renforcé la sécurité pour continuer de prendre en charge le tout-venant. « Bruxelles est une des capitales de la violence. Nous en sommes le reflet », résume le médecin-chef des urgences. Immersion dans un service où la solidarité prime.

REPORTAGE

ANNE-SOPHIE LEURQUIN

Au pied du service d'urgence du CHU Saint-Pierre, en plein centre de Bruxelles, un patient visiblement en colère brandit sa main bandée : « Des clochards, ici ! Ça fait deux heures que j'attends ! » Dans son uniforme, renforcé d'un gilet pare-balles et chargé de téléphones, bipéurs et talkie-walkie, le garde de sécurité s'approche aussitôt : « Ne vous inquiétez pas, votre pronostic vital n'est pas engagé. Moi aussi, je me suis déjà coupé la main », rassure-t-il en montrant sa paume, tout en dirigeant le jeune furibard vers la sortie, au fond de la cour baignée du soleil de ce début d'après-midi de septembre.

Depuis le début de l'année, 72 admissions aux urgences l'ont été pour des traumatismes sévères : chutes de hauteurs élevées, blessures par balles ou armes blanches, accidents de la circulation (trottinettes, vélos, piétons essentiellement).

© PIERRE-YVES THIENPONT.

Antonio*, responsable de jour des gardes de sécurité, n'était pas là par hasard : « J'ai reçu une alerte pour m'avertir qu'un patient agressif venait de sortir des urgences. On essaie de canaliser la violence. Comme il s'était montré insultant, en plus d'avoir shooté dans du matériel, et alors que sa vie n'était pas en danger, les soignants ont décidé de ne pas le prendre en charge. On les comprend : ils sont là pour aider et se font insulter. »

Comme dans beaucoup d'autres hôpitaux, les agressions verbales ou physiques envers le personnel se multiplient, souvent décuplées par la frustration du patient, son état psychique, sa douleur, le stress, la promiscuité et l'attente. Selon l'institut Vias, qui a mené une enquête en 2024 auprès de quelque 1.700 professionnels des soins de santé et des services d'urgence, plus de neuf soignants sur dix déclarent avoir été confrontés à des actes de violence ou d'agression. En tant qu'hôpital public situé en plein centre de Bruxelles, le CHU Saint-Pierre présente un facteur de risque supplémentaire : « Bruxelles est une des capitales de la violence. Nous en sommes le reflet, comme celui de la pauvreté qui

nous entoure. La société génère cette violence que l'on subit », résume le Pr Stefano Malinverni, médecin-chef des urgences de Saint-Pierre.

Une agression qui a marqué les esprits

Le 19 juin, un assistant social de 33 ans et un infirmier de 27 ans ont été poignardés par un patient en salle de tri. Nathalie, infirmière aux urgences pédiatriques voisines, s'en souvient comme si c'était hier : « On a entendu des cris, puis Julien (l'assistant social, NDLR) est apparu en disant avoir reçu un coup de couteau avant de s'effondrer sur une chaise roulante que j'ai aussitôt conduite comme une formule 1 en criant "Réa ! Réa ! Réa !", tandis que le médecin urgentiste comprimait sa plaie à mains nues pour lui éviter l'hémorragie devant la salle de réanimation qui s'était automatiquement bloquée et sur laquelle on a tiré comme des forcenés pour pouvoir l'ouvrir. »

Par chance, Julien a survécu, tout comme son collègue infirmier atteint moins grièvement. Par chance aussi, le garde de sécurité en patrouille traversait justement le couloir des urgences et a donc pu rapidement maîtriser l'agresseur sans qu'il n'ait le temps de faire d'autres victimes. Depuis, un garde supplémentaire est posté en permanence devant la porte qui sépare la salle d'attente de celles du tri.

Mais les séquelles demeurent : victime de stress post-traumatique, l'infirmier n'a pas repris le travail. Quant à Julien, il vit avec des atteintes neurologiques mais a insisté pour revenir plus tôt que prévu. « J'adore mon travail et je m'ennuyais chez moi ! Bon, c'est sûr que j'ai du mal à marcher longtemps, donc j'ai quatre séances de kiné par semaine, en plus d'un accompagnement psychologique proposé par l'hôpital.



On est considérés comme un hôpital social. Il arrive que d'autres établissements de soin nous appellent parce qu'un patient n'a pas les moyens de payer ses examens

Pr Stefano Malinverni
Médecin-chef des urgences



La (ou le) médecin superviseur enfle sa vareuse jaune de chef d'équipe : c'est elle (ou lui) qui résume la situation et dirige les opérations. © PIERRE-YVES THIENPONT.

Mais je vais bien ! Je dors comme un bébé et je rêve que je gagne à l'Euro-millions », rigole le solitaire trentenaire. Héros malgré lui, il a été applaudi par ses collègues sous la fenêtre des soins intensifs lors d'une fête du personnel. Un moment d'intense émotion qui témoigne de ce que tous les soignants interrogés confient : Saint-Pierre est une grande famille.

La solidarité comme antidote

Et comme dans la plupart des familles, face à l'adversité, on se serre les coudes. Après l'agression, les équipes ont limité leur activité aux missions vitales pendant 24 heures, saturant aussitôt les autres hôpitaux, d'autant plus que certains d'entre eux ont la fâcheuse tendance de renvoyer les patients précaires à Saint-Pierre. « On est considérés comme un hôpital social. Il arrive que d'autres établissements de soin nous appellent parce qu'un patient n'a pas les moyens de payer ses examens. Ce n'est pas un motif valable pour ne pas le soigner ! », s'emporte le Pr Malinverni. « Quand j'ai le temps, j'appelle d'ailleurs mes collègues pour leur rappeler leur devoir d'assistance à personne en danger. »

De par sa localisation au cœur de la ville, Saint-Pierre accueille aussi bien des blessés par balles que des personnes sans chez-soi, des accidentés de la route ou de la vie, des patients sans papiers ou des victimes de maladies infectieuses rares. Tous bénéficient des mêmes soins de haut vol : « Nos soignants ont une expertise incroyable », se targue Malinverni. « Ce qui les retient ici, ce n'est pas le salaire vu qu'ils gagnent moins que ce qu'ils percevaient comme salaire dans un hôpital privé, mais le sens. On brasse des pathologies qu'on ne voit pas ailleurs puisque nous sommes aussi un centre de référence pour les maladies infec-



moyens « Il n'y a pas de code Inami pour traiter

A.-S.L.

Les urgences du CHU Saint-Pierre voient passer près de 90.000 patients chaque année, sur un espace de 3.000 m² pensé en 2001 pour en accueillir moitié moins. A titre de comparaison, le tout nouveau service du CHU Tivoli, à La Louvière, prend en charge quelque 55.000 patients par an, sur 4.000 m². « Il y a des hôpitaux qui ressemblent à des shopping malls, et le nôtre où on se demande où est la ligne de front », grince le professeur Stefano Malinverni, médecin-chef des urgences à Saint-Pierre.

Si on y cultive l'excellence des soins, l'exiguïté des urgences de l'hôpital pu-

blic bruxellois fait partie du quotidien des soignants comme des patients. Une étroitesse qui se fait sentir dès la salle d'attente, seule pourvue de fenêtres, mais trop petite et très peu accueillante. « La promiscuité n'est jamais bonne en soins de santé. Elle renforce le stress et la peur », souligne Hugues Constant, infirmier-chef des urgences. Un constat partagé par Christophe Soil, directeur général de l'hôpital public bruxellois depuis quelques mois : « Nous sommes un établissement public avec une mission sociale claire, mais nous travaillons avec des infrastructures vieillissantes et sous-dimensionnées. »

La tension est particulièrement ai-

guë aux urgences psychiatriques. « Nous voyons quotidiennement des personnes en crise, soumises à des contraintes psycho-sociales insupportables et des situations d'exclusion qui entraînent une perte de repères et parfois des consommations. Cela se traduit par des états d'agitation extrême, de la peur et de la colère. Mais nous n'avons pas l'infrastructure ni les moyens humains en suffisance pour les accueillir dignement », déplore le Dr Sibille, chef du service. « Quand quatre médecins en formation sur cinq sont en incapacité de travail, comme c'est le cas actuellement, c'est toute la chaîne qui se grippe. »

Les urgences psychiatriques de