

# Intervention en première ligne: Travail d'équipe au centre des urgences de l'hôpital de l'île

Petra Fuchs, Prof. Aristomenis Exadaktylos

Un coup d'œil dans les coulisses du centre universitaire d'urgence de l'hôpital de l'île à Berne montre que la coopération interprofessionnelle et interdisciplinaire est essentielle. Mieux les liaisons fonctionnent, meilleurs sont la qualité et le flux de travail. En plus du changement démographique et donc de l'augmentation des personnes gravement malades, on constate une augmentation des patients intoxiqués et agressifs.

*Ni les uns  
Ni les autres  
mais nous tous ensemble*

Dag Hammarskjöld

Au Centre Universitaire d'Urgence (CUU) de l'hôpital de l'île à Berne, nous sommes chaque jour au premier plan pour le bien-être des patients. Une excellente collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire est requise pour pouvoir traiter les 50 000 admissions par an. 135 soignants, 50 médecins et 15 collaborateurs de la gestion hospitalière travaillent au CUU. Chaque année, six infirmières entreprennent des études post diplôme en soins d'urgence (EPD ES). Dans l'ensemble, 65% de l'équipe soignante sont diplômés EPD ES en soins d'urgence. Au CUU, nous proposons des stages aux étudiants externes EPD ES et aux ambulanciers/ères en formation. Huit étudiants EPD ES de divers hôpitaux et cinq ambulanciers/ères effectuent un stage de plusieurs semaines avec nous.

## Intervention avec «la tête, le cœur et les mains»

Notre spectre s'étend de la médecine générale à la médecine d'urgence hautement spécialisée. Avec «la tête, le cœur et les mains» (Pestalozzi), nous donnons

notre plein engagement. En 2019, nous avons enregistré 50'000 entrées. Ce sont en moyenne 137 patients par jour. Les jours de pointe, il y a jusqu'à 180 entrées. Derrière ces chiffres, ce sont pour nous des humains et leur destin. Qu'il s'agisse

## Le centre d'urgence en chiffres

Les faits et chiffres suivants, de 2018, reflètent le travail divers et varié au CUU::

- 48 500 entrées de 147 pays
- 11 979 entrées avec l'ambulance
- 1'162 entrées par hélicoptère
- 1'905 patients en soins intensifs
- 3 259 patients en salle de déchocage
- 1 433 accompagnements par l'acute care nurse
- 2 106 patients psychiatriques
- 979 patients médicaux avec une consultation psychiatrique
- 3 987 patients de niveau de triage 1
- 102 enfants en salle de déchocage
- 2 823 isolements
- 278 réanimation

## La sécurité

- 1'205 interventions du service de sécurité
- 718 patients sont venus avec une escorte policière
- 24 body packers
- 278 patients ont été transférés au poste de garde

d'une banalité ou d'une urgence grave, l'entrée dans le CUU est toujours une situation exceptionnelle pour les patients. Peu importe que quelqu'un vienne du milieu de la drogue ou du Parlement fédéral, nous traitons tous les patients sur un pied d'égalité. Une approche pleine d'estime envers toutes les personnes et notre esprit d'urgence rendent notre lieu de travail dans le centre d'urgence unique.

Afin de faire face au nombre croissant de patients dans le CUU (voir encadré) avec le même nombre de personnel et un espace limité, il faut du travail d'équipe, du travail d'équipe et encore du travail d'équipe.

Pour s'assurer que la chaîne de sauvetage fonctionne également avec succès



Explication des degrés de triage

dans les hôpitaux, le personnel de triage (expert/e en soins d'urgence EPD ES) est spécialement formé pour cette tâche difficile afin qu'il puisse trier correctement les patients. Le personnel soignant du triage utilise le Swiss Triage Scale (STS) pour déterminer la gravité de la maladie et l'urgence du traitement. Cela signifie qu'un patient avec un niveau de triage quatre (par exemple la grippe) peut attendre et qu'un patient plus gravement atteint est traité avant le premier patient. Le personnel soignant du triage propose, selon l'annonce des secouristes, toutes les disciplines spécialisées requises. Ce sont par exemple des médecins et du personnel soignant des urgences et de l'anesthésie, de l'orthopédie, de la neurochirurgie, de la chirurgie thoracique, de la chirurgie viscérale, de la radiographie, etc. L'avantage d'un hôpital universitaire est que toutes les personnes impliquées sont prêtes à travailler 24 heures sur 24, 365 jours par an, et peuvent se rendre au centre d'urgence très rapidement!

Les attentes des patients en situation d'urgence sont élevées, et cela a augmenté ces dernières années. La douleur, l'incertitude et la peur de l'inconnu causent du stress aux patients. Expertise, compréhension, empathie et, surtout, «peau dure» sont nécessaires pour résister à la pression. Si je compare le service des urgences à un restaurant, c'est comme si le client avec le menu à 10 plats (correspond à un patient de la salle de déchocage selon l'investissement) était tout de suite servi et que le client qui commande seulement sirop (correspond au patient avec une petite coupure au doigt, par exemple) peut devoir attendre plusieurs heures. Il est compréhensible qu'il y ait parfois un manque de compréhension de la part des patients en attente. Pour cette raison, nous avons un film dans la salle d'attente qui explique au patient pourquoi il peut y avoir des temps d'attente. Avec cela, nous espérons plus de tolérance s'il y a de l'attente.

la survie. Précisément lorsqu'il s'agit de prendre soin des personnes gravement malades ou gravement blessées, il nous tient à cœur de prendre également bien soin des proches. Dans les moments difficiles, il est important pour les proches d'avoir l'assurance que tout ce qui est possible et impossible sera fait et qu'ils sachent leur proche entre de bonnes mains. Nos responsables d'équipe s'occupent d'eux avec beaucoup d'engagement et d'empathie. Un café, un thé, un mouchoir, un peu de temps pour écouter, expliquer en termes simples quelles sont les prochaines étapes/examens, aide à instaurer la confiance.

Afin de pouvoir garantir une bonne qualité de soins, nous réalisons chaque mois des simulations de déchocage. Des médecins et des soignants en anesthésie et du centre d'urgence participent aux simulations. L'équipe d'instructeurs est également une équipe interdisciplinaire



Salle d'attente du centre d'urgence de l'hôpital de l'île

Source: Gubler P, Hôpital de l'île 2019

### «time is brain – time is muscle!»

Chaque minute compte pour un patient gravement blessé ou gravement malade. Le temps et le travail d'équipe déterminent la vie, la mort ou un handicap. En cas d'urgence, le temps joue un rôle déterminant - «time is brain – time is muscle!». Tout le monde est conscient que la «golden hour» joue un rôle important pour

et interprofessionnelle. Les participants reçoivent des exemples de cas prédéfinis qu'ils jouent. Les scénarios sont filmés et discutés ensuite dans une ambiance constructive. L'objectif est d'améliorer et d'accélérer les processus, la collaboration, la communication, la connaissance des appareils, etc.

**INSELSPITAL**  
UNIVERSITÄTSTRAÙE 26  
HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BERNE  
3000 BERNE UNIVERSTITÄT

Chère patiente, cher patient

Au centre universitaire d'urgence de l'hôpital de l'île, tous les patients sont évalués quant à leur **degré d'urgence médicale**. Il leur est attribué **un des 4 degrés d'urgence** selon des critères bien précis et ceci **avant le traitement**

- 1. Salutation et évaluation de l'état**  
Raison de la consultation, courte anamnèse et saisie des données administratives.
- 2. Attribution du degré d'urgence médicale**  
Mesure et inscription de la tension artérielle, du pouls, de la température et de la respiration. Appréciation et attribution du degré d'urgence selon des critères définis.
- 3. Procédure suivante**  
Assignation des patients dans les différents secteurs de traitement ou d'attente. L'état de santé des personnes en salle d'attente est évalué continuellement.

**Degré 1: Urgence vitale, traitement immédiat**  
Problème de santé qui met le patient en danger de mort ou qui peut conduire à la perte d'un membre ou d'un organe

**Degré 2: Urgent, prise en charge dans les 20 minutes**  
Problème de santé qui ne met pas le patient en danger de mort mais qui doit tout de même être traité rapidement

**Degré 3: Semi-urgent, traitement dans les 2 heures**  
Problème de santé lors duquel le temps ne joue pas un rôle critique. L'état du patient est évalué comme stable à son arrivée

**Degré 4: Non urgent**  
Problème de santé qui ne nécessite aucune prise en charge médicale urgente

**notre compréhension et vous souhaitons**

Source: Centre universitaire d'urgence de l'hôpital de l'île, Berne

\*[http://www.notfallzentrum.insel.ch/fileadmin/notfallzentrum/notfallzentrum\\_user/Movies/Triagefilm\\_deutsch.mp4](http://www.notfallzentrum.insel.ch/fileadmin/notfallzentrum/notfallzentrum_user/Movies/Triagefilm_deutsch.mp4)



Simulation de déchocage Source: Centre d'urgence de l'hôpital de l'île



Formation parcours d'équipement Source: Centre d'urgence hôpital de l'île

Dans la salle de déchocage, nous travaillons dans des situations qui évoluent rapidement. Lorsqu'un problème se développe, avec l'agitation et la confusion, nous prenons un court moment (symboliquement 10 secondes) pour rassembler les idées, pour les discuter de manière interdisciplinaire et pour les organiser, afin de créer et de développer davantage la stratégie pour la période suivante (symboliquement 10 minutes). Une affiche rappelle à chacun de prendre un temps mort. (Bien sûr, le massage cardiaque et la ventilation ne sont pas interrompus pendant cette période.)



Affiche dans la salle de déchocage avec l'inscription «10 secondes pour 10 minutes» Source: InPass

Quatre fois par an, nous proposons à nos collaborateurs des parcours d'équipement. Le NIV, le O2 high flow, le corpuls, le monitoring, le défibrillateur, les perfuseurs, les aiguilles intra-osseuses, etc. sont présentés. Les infirmières expliquent les dispositifs aux médecins et vice versa. En plus de l'effet d'apprentissage, nous expérimentons une excellente collaboration interprofessionnelle qui soude les équipes.

### De plus en plus d'agressions

Le CUU fonctionne comme un thermomètre. Nous percevons les plus petits

changements de société au sein du centre d'urgence. En plus du changement démographique et donc de l'augmentation des personnes gravement malades, nous constatons également une augmentation des patients intoxiqués et agressifs ainsi que des patients issus de la migration. L'augmentation de l'agressivité et de la violence est un grand défi pour nos équipes. C'est pourquoi nous avons un service de sécurité sur place au CUU 24/7. Les agressions verbales et physiques font partie de la vie quotidienne. Cela va des insultes aux menaces de mort en passant par les crachats, griffures, morsures jusqu'à la strangulation.

Tous les collaborateurs suivent donc un cours de désescalade. Si toutes les mesures de désescalade échouent, nous devons prendre de mesures de contention pour le patient pour sa propre protection et celle de nos collègues. Chaque patient qui est attaché doit également être sous sédation. Le collaborateur le plus expérimenté prend le lead dans cette situation. Cela peut être un médecin ou un soignant. Tous les collaborateurs doivent connaître la situation juridique, à quel moment il est autorisé d'attacher et quels sont les dangers à prévoir en cas de contention. D'une part, le CUU doit remplir la mission d'assistance et d'autre part, nous sommes responsables de la sécurité de nos collègues. Même un patient agressif a droit à des soins médicaux. Cependant, l'alcool et les drogues ne sont pas une excuse pour se comporter de manière agressive envers notre personnel. La direction de l'hôpital exerce une tolérance zéro vis-à-vis de la violence. Toute infraction sera signalée au service juridique et l'agresseur recevra une lettre indiquant que de nouveaux comportements inadéquats aux urgences auront des conséquences juridiques.

### Les événements majeurs sont exercés

La procédure en cas d'attentat lors d'une visite d'État, envers des responsables politiques, etc., en cas d'événement majeur ou de panne informatique doit également être exercée à intervalles réguliers. Heureusement, nous avons, jusqu'à présent, été épargnés des événements majeurs. Un afflux de personnes légèrement blessées après des manifestations ou des émeutes font partie de la vie quotidienne. En cas de contamination par des gaz lacrymogènes, nous procédons à la décontamination en collaboration avec les pompiers de l'entreprise.

La médecine d'urgence est fascinante parce que nous ne savons pas quand, quoi, combien de patients viennent. L'imprévu est particulièrement passionnant. Il faut s'adapter à une nouvelle situation d'un moment à l'autre et tout donner. Nous devons continuer à maîtriser les défis structurels, personnels et organisationnels à l'avenir. La pression financière pour économiser pèse sur tout le monde. C'est précisément pourquoi la coopération interprofessionnelle et interdisciplinaire est essentielle: mieux les liaisons fonctionnent, meilleurs sont la qualité et le flux de travail. C'est pourquoi nous tenons à remercier l'équipe d'anesthésie de l'hôpital de l'île à Berne pour l'excellente coopération.

### Contacts:

Universitäres Notfallzentrum  
Erwachsene, Inselspital Bern  
Petra Fuchs, experte en soins  
d'anesthésie dipl. EPD ES  
petra.fuchs@insel.ch  
Prof. Dr méd. Aristomenis Exadaktylos,  
aristomenis.exadaktylos@insel.ch