



CERLE **Violences en établissements de santé**
DISTANCIEL Jeudi 19 novembre 2020 18h00 – 19h30
 Visioconférence Co organisée par :

Violences en établissements de santé :
 ... anticiper, prévenir et faire face ... ?
 échanges avec des praticiens en retours d'expériences

CERLE Entreprises et Santé
 Avenir de la relation au travail

le cnam
 Rencontres de la Chaire Gestion
 des Services de Santé

avec

Dr Christophe Choquet, chef de l'Unité Fonctionnelle Urgences,
 Hôpital Bichat, APHP

Jean-Philippe Cabanettes, Directeur de la Sécurité, CHU de Lille

Pierre Colonna, DRH APHP, Resp. Qualité de vie et Santé au travail

Pr Luc Brunet, Chaire Psychologie du Travail et des Organisations,
 Université de Montréal

Les intervenants seront interviewés par : **Anne-Marie de Vaire** & **Jacques Bouvet**, Cercle Entreprises et Santé, **Pr Sandra Bertezène**, CNAM Chaire Gestion des Services de Santé

→ Information et inscription sur le site : www.cercle-entreprisesetsante.com

URGENCES BICHAT

Actus et archives

Aux urgences de Bichat, une organisation modèle pour réduire les agressions

Par [AFP](#) le 03.08.2017 à 14h06

Pas de malade sur un brancard pendant des heures dans le couloir, ni de proche haussant le ton face à une infirmière pressée: les urgences de l'hôpital Bichat à Paris (18e) semblent curieusement calmes en ce matin d'été, en dépit des quelque 80 patients déjà reçus depuis minuit.



Les urgences de l'hôpital Bichat, à Paris, mènent une politique novatrice de réduction des agressions envers les personnels, par de meilleures prises en charge. -AFP/FRANCOIS GUILLOT

Pas de malade sur un brancard pendant des heures dans le couloir, ni de proche haussant le ton face à une infirmière pressée: les urgences de l'hôpital Bichat à Paris (18e) semblent curieusement calmes en ce matin d'été, en dépit des quelque 80 patients déjà reçus depuis minuit.

Simple question d'"organisation", à écouter le docteur Christophe Choquet, responsable du service et co-artisan depuis 2006 d'une politique novatrice de réduction des agressions envers les personnels, par de meilleures prises en charge.

Le dernier rapport de l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) recensait pour 2014 une victime toutes les 30 minutes parmi les personnels.

PUBLICITÉ

PUBLICITÉ

Les services d'urgences sont les plus touchés après la psychiatrie. Ils ne sont pas pour autant "intrinsèquement dangereux", plaide le Dr Choquet, mais d'abord "maltraitants" par "manque d'organisation" et d'information.

PUBLICITÉ

PUBLICITÉ

"Vous pouvez être très sympa, si vous moisissez quatre heures à poil sur un brancard, vous devenez moins sympa", résume-t-il.

Plutôt que de recourir aux "vigiles et aux maîtres chiens", mieux vaut encourager la courtoisie des personnels, garantir la propreté des locaux et la dignité des malades en respectant un objectif : "zéro patient dans les couloirs".

Max, bandage sur la tête, "95 ans à la fin de l'année, si je me souviens bien", patiente ainsi sur un fauteuil dans la "zone d'attente assise" où trône un borne pour recharger les téléphones portables.

Ambiance plus agitée au "poste de régulation centrale", où s'affairent des soignants en pyjama jaune derrière des ordinateurs.

S'y ajoutent une "zone d'attente couchée", une vingtaine de box répartis entre les secteurs bleu (cas les moins urgents), rouge (les plus graves) et vert (psychiatrie), et 24 lits.

Si Christine, 65 ans, a été autorisée à rejoindre son ami Max, confus, les accompagnants sont généralement cantonnés à l'accueil, les zones de soins n'étant accessibles qu'aux personnels munies d'un badge.

En contrepartie, l'accent est mis sur l'"information" en salle d'attente.

Par manque de personnel, le service a dû renoncer à un poste d'infirmière de médiation faisant la navette entre les patients et leurs familles, déplore M. Choquet.

- "Relativement duplicable" -



Le dernier rapport de l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) recensait pour 2014 une victime toutes les 30 minutes parmi les personnels. -AFP/FRANCOIS GUILLOT

Il peut toutefois compter sur les "médecins transmetteurs", une association de praticiens à la retraite, précise le cadre de santé Philippe Kenway, après avoir redirigé une jeune femme ne s'exprimant qu'en chinois.

Les "gilets bleus", des jeunes en service civique, ont également "bien soulagé" les personnels dans le passé, relate Caroline Cuny, adjointe administrative à l'accueil depuis 10 ans. Comme la récente mise en place d'une borne distribuant des tickets numérotés, rapporte celle qui travaille derrière une vitre blindée.

"Avec l'habitude", Caroline, "seulement" deux agressions au compteur, priorise parfois certains patients.

Mais c'est aux infirmières d'accueil d'orientation que revient la responsabilité de déterminer, en "six minutes" le niveau de gravité du patient (de 1 à 5), explique M. Kenway.

Les "tris 5", qui requièrent tout au plus une consultation, sont redirigés vers le "gardien de but", un médecin senior, qui en reçoit en moyenne 70 de 8h à minuit.

Fait notable, les infirmières peuvent en outre prescrire antidouleurs et radios pour les extrémités des membres (doigts, orteils...).

Résultat, de 2006 à 2014, les interventions de l'équipe de sécurité ont été divisées par trois (de plus de 250 à environ 80). Comme le délai d'attente moyen avant de voir un médecin - 57 minutes en 2016 pour plus de 80.000 passages -, Bichat faisant figure de bon élève de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP).

"Centrée sur les pratiques et l'organisation", sa démarche est "relativement duplicable sans gros investissement", estime le conseiller défense et sécurité de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France, Matthieu Metzger, concédant que la rénovation des locaux, en 2009, a facilité les choses.

Reste un problème commun à toutes les urgences : la difficulté de transférer les personnes âgées et précaires. Et un autre propre à l'AP-HP, la réforme de l'organisation du temps de travail ayant fait fuir, depuis septembre, "60%" du personnel paramédical du service, regrette M.Choquet.

https://www.sciencesetavenir.fr/sante/aux-urgences-de-bichat-une-organisation-modele-pour-reduire-les-agressions_115307

Urgences : l'hôpital Bichat, élève modèle ?

par [Véronique Julia](#) publié le 9 septembre 2019 à 6h01

La ministre Agnès Buzyn dévoile ce lundi de nouvelles mesures pour désengorger les services d'urgences en France. Certains, comme celui de l'hôpital Bichat à Paris, ont déjà aménagé leur fonctionnement pour fluidifier leur activité et limiter l'attente des patients.



280 à 340 patients arrivent chaque jour aux Urgences de l'hôpital Bichat, à Paris
© Radio France / Véronique Julia

Agnès Buzyn devrait détailler ce lundi les mesures qu'elle prévoit pour **désengorger les urgences et tenter d'apaiser le mouvement qui dure depuis maintenant six mois**. Une partie des mesures envisagées ont déjà été évoquées le 2 septembre dernier par la ministre de la

Santé : **création d'une filière d'admission directe pour les personnes âgées**, recours à la **vidéo-assistance** pour du diagnostic à distance, **transfert de certains patients par les Samu vers des Maisons de Santé** plutôt qu'aux urgences, notamment.

Ces mesures ont toutes été piochées ici ou là dans des services d'urgences qui ont innové ces dernières années pour tenter de fluidifier leur activité. **Parmi ces services "exemplaires", les urgences de Poitiers, de Clermont-Ferrand, de Nîmes, mais aussi les urgences de l'hôpital Bichat, à Paris.**

Peu d'attente et une ambiance sereine : "une question d'organisation"

Dans ce grand hôpital du 18^e arrondissement de Paris, on reçoit jusqu'à **340 patients par jour**. Et pourtant ici, on entend peu de bruit, les couloirs sont déserts, aucun patient allongé durant des heures sur un brancard abandonné et, semble-t-il, peu d'attente. *"Ici, c'est fluide, et ça reste vrai même lors des épidémies de grippe !"*, précise fièrement le chef du service, le professeur Enrique Casalino.



À lire - SOCIÉTÉ Grève des urgences : les nouvelles annonces n'enrayent pas le mouvement

Son secret ? Une organisation qui ne laisse rien au hasard. Et ça fait plusieurs années qu'il y travaille. "Tout ça, c'est une question de management", résume-t-il. "Respecter le patient, c'est se débrouiller pour qu'il passe le moins de temps possible ici. C'est aussi avoir des process rapides pour les petites urgences, qui permettent de se

donner du temps pour les cas plus difficiles, comme les personnes âgées ou les mauvaises nouvelles à annoncer."

"Laisser un patient attendre des heures sur un brancard, c'est de la maltraitance, j'ai fait en sorte que personne n'admette ça dans mon service."

Les infirmières peuvent donner des antalgiques et prescrire elles-mêmes des radios

Parmi les mesures mises en œuvre ici depuis quelques années et qui fonctionnent, il y a les délégations de tâches : **des protocoles ont été établis pour certaines pathologies, qui permettent aux infirmières de prendre plus d'initiatives.** "On a écrit des protocoles et elles ont été formées pour cela : quand un patient arrive par exemple avec une entorse, elles peuvent lui donner tout de suite des antalgiques et les envoyer passer la radio, sans avoir à le demander à un médecin, ça fait gagner un temps fou. Quand le médecin arrive, le patient a déjà fait sa radio, il n'a plus qu'à poser le diagnostic, on va beaucoup plus vite", explique Enrique Casalino.



À lire - SOCIÉTÉ "Des conditions délétères", "un idéal grignoté" : des urgentistes nous racontent leur quotidien

Ici, on évite toujours d'allonger des patients sur des brancards. Le plus possible, on les maintient assis: "C'est plus dynamique et plus sain", insiste le médecin, pour qui la fluidité de l'activité passe

finallement par une multitude de petites solutions. "On est comme tout le monde, on gère nous aussi des problèmes d'effectifs et des problèmes de lits en aval, mais nous on se débrouille... et on trouve !", explique le chef des urgences.

"Quand on ne trouve pas de lit dans l'hôpital pour un patient des urgences, on appelle s'il le faut tous les établissements autour pour en trouver un au plus vite. La direction de l'hôpital met tout en œuvre aussi pour faciliter la recherche de lit dans ses services."

Collaborer avec les Ehpad et la médecine de ville

Autre piste de travail : une collaboration très soutenue avec les Ehpad et la médecine de ville (généralistes, gériatres, infirmières libérales...) En effet, une bonne coordination de médecine générale en amont permet de limiter les arrivées aux urgences, pour les personnes âgées en particulier. Par ailleurs, **un retour rapide du patient à domicile**, organisé avec les professionnels de santé qui gravitent autour de lui, permet de libérer un lit plus rapidement dans un service.

Une maison de santé installée tout récemment au sein même de l'hôpital va permettre aussi d'éviter des recours aux urgences. *"Les patients y trouveront une première solution en cas de petit problème, ça limitera les arrivées dans notre service"*, résume le médecin, qui ajoute aussi que cette organisation vertueuse a permis de limiter la tension et la violence de certains patients aux urgences. *"Un patient mieux traité est un patient moins agressif."*

<https://www.franceinter.fr/urgences-l-hopital-bichat-eleve-modele>

Soins, attente... comment l'hôpital Bichat s'est métamorphosé

THOMAS LESTAVEL PUBLIÉ LE 17/01/2018 À 17H54



© Jérémy Lempin pour
Management

Grâce à une gestion optimale des flux et à une réorganisation en profondeur du service, les urgences de l'hôpital Bichat, à Paris, sont parvenues à réduire l'attente des patients et à améliorer la qualité des soins.

Une patiente souffrant de polyarthrite décrit les vomissements qui la secouent depuis le matin. Dans le box d'à côté, un quadra atteint de vertiges et de troubles de l'audition s'apprête à passer une IRM. A l'accueil, deux policiers se présentent en compagnie d'un homme ivre et agité. L'infirmière procède aux vérifications d'usage : elle prend sa tension et s'assure qu'il ne souffre pas de diabète ou d'épilepsie. "Reste sur tes gardes, il peut partir au quart de tour", chuchote-t-elle à l'interne. Une journée somme toute classique dans le plus gros service des urgences de la capitale, celui de l'hôpital Bichat, dans le 18^e arrondissement de Paris.

Reporting et productivité

Si la hausse de la fréquentation des urgences constitue une tendance de fond, le service de Bichat est, de surcroît, victime de son succès. "Certains Parisiens préfèrent venir ici plutôt qu'à l'hôpital à côté de chez eux", confie le Dr Luisa Colosi, numéro 3 du service. Une réputation que confirme Pierre Charestan, chef du service des urgences de l'hôpital d'Aulnay-sous-Bois : "L'organisation de Bichat est reconnue dans la profession."

Il y a dix ans, pourtant, elles inspiraient plus de dépit que d'admiration. "Les délais d'attente étaient monstrueux. On auscultait certains patients directement dans le couloir, sans aucun respect de leur intimité. Des câbles traînaient partout, on voyait même des cafards", se souvient Abigaël Debit, qui faisait son internat à l'époque. "Un bazar monumental", résume sans détour le Dr Colosi. C'est en 2006 que les changements sont intervenus à Bichat : le

Pr Enrique Casalino, chef du service des urgences, a remis à plat l'organisation pour en accroître la productivité, en s'inspirant du monde de l'entreprise. Après des travaux de grande ampleur, le Franco-Péruvien a restructuré le service de 3.500 m2 en cinq secteurs : interventions légères, intermédiaires, lourdes, urgences gériatriques et psychiatriques.

>> A lire aussi - santé : les solutions pour que notre système n'explose pas

Les équipes scrutent des indicateurs dignes d'un centre d'appels, comme le temps d'attente avant diagnostic ou le taux d'occupation des box. Entre 2008 et 2014, la durée moyenne d'un passage aux urgences a plongé de 60%. "D'après notre dernier reporting, le visiteur doit patienter sept minutes en moyenne pour voir un infirmier et cinquante et une minutes pour un médecin", indique le Dr Agathe Leleu, tout en plâtrant le bras d'une grand-mère victime d'une chute. Les cas graves sont pris en charge sur-le-champ tandis qu'une douleur au poignet exigera de patienter deux heures environ. "Mon rôle est de mobiliser les ressources vers les bons patients en fonction des priorités", explique Laurent Pereira, le médecin affecté au secteur rouge ce jour-là.

>> Notre service - Faites des économies en testant notre comparateur d'Assurances Santé

Réunion de coordination



Chaque jour, un médecin prend en charge des consultations "basiques". A lui seul, il absorbe un tiers du flux des urgences. Ici, le gardien de but du jour ausculte un enfant victime d'une chute. © Jérémy Lempin pour Management

Les performances de Bichat doivent aussi beaucoup au travail du "gardien de but". Ce praticien, posté juste à côté de la salle d'attente, prend en charge les consultations basiques. N'entrent ainsi dans les locaux des urgences que les patients qui en ont vraiment besoin. "On voit vraiment de tout. J'ai eu tout à l'heure une jeune femme qui voulait savoir si elle était toujours vierge", relate en souriant Abigael Debit, gardienne de but du jour.

A l'intérieur du service, un savant jeu de chaises musicales vise à optimiser l'utilisation des box. Un patient ne reste pas plus de trente minutes dans une salle de consultation. Il est ensuite envoyé au scanner, hospitalisé ou déplacé dans une salle d'attente spécifique, le temps qu'un autre spécialiste vienne le voir. Ce système de rotation évite aux médecins les consultations sauvages dans les couloirs. A Bichat, ils sont déserts.

>> A lire aussi - Plus de 1.000 euros par jour... Les incroyables rémunérations des médecins intérimaires à l'hôpital

Les autres ingrédients du succès sont le travail d'équipe et une coordination efficace des 200 personnes qui se relaient ici. Chaque journée est ponctuée par quatre réunions de service, à 8 heures, 14 heures, 18 heures et minuit. Pendant une vingtaine de minutes, le personnel soignant se réunit au QG pour faire le point sur les malades en cours de prise en charge. En cette fin d'après-midi, Agathe Leleu reprend la garde de nuit, c'est donc elle qui conduit la réunion.

Parmi les cas évoqués, on discute d'un homme qui perd la mémoire. Il répète en boucle le nom de son hôtel tout en sortant de sa valise des coquillettes, du pâté... "Il a peut-être pris du slam" [NDLR : la "drogue du sexe", un cocktail de substances de synthèse s'injectant par voie intraveineuse]. Les experts en blouse blanche élaborent diverses hypothèses. Les réunions d'équipe présentent à ce titre une vertu pédagogique forte. "Je peux poser des questions, c'est très formateur", apprécie une infirmière.



Quatre réunions quotidiennes facilitent le passage de relais entre les équipes de soignants. © Jérémy Lempin pour Management

Burn-out en série

La réunion de service achevée, la course reprend pour ces médecins qui sont officiellement sur le pont quarante-huit heures par semaine (payées quarante-quatre). Tout en tapant un compte rendu d'intervention, Luisa Colosi discute avec l'urologue de Bichat d'un autre patient dont elle s'occupe. Abigael Debit, elle, s'apprête à travailler non-stop jusqu'à 8 heures du matin. "Je parviens à me reposer trois ou quatre heures, mais la plupart des médecins dorment à peine une heure", glisse-t-elle.

La fatigue s'accumule avec le défilé incessant de patients anxieux. Sans compter qu'il faut souvent batailler avec le radiologue pour qu'il prenne vite en charge un malade, ou avec le laboratoire d'analyses qui tarde à délivrer des résultats sanguins. "L'hôpital français fonctionne en silos, c'est un combat permanent", peste Luisa Colosi. Mais ces tracasseries sont peu de choses à côté d'épisodes dramatiques. Tout le monde à Bichat se souvient de la quinzaine de blessés par balles débarqués du Bataclan un certain 13 novembre 2015. "Il faut un grain de folie pour travailler ici. Mais on ne s'ennuie jamais. Chaque jour est différent», témoigne Abigael Debit.

>> A lire aussi - 10 conseils pour bien s'organiser

Pour ces médecins débordés, il est essentiel de prioriser les actions et de gérer la pression. "Nous prenons un grand nombre de décisions, même si nous disposons de

moins de temps et d'informations que les autres services", poursuit la jeune femme. Certains craquent. Un chiffre circule dans la profession : le taux de burn-out aux urgences frôlerait les 50%. "Il est très important d'avoir une vie saine en dehors du travail : des amis, des passions, des voyages...", conclut Abigael Debit, elle-même maman et chanteuse.



Les journées (et les nuits) du personnel soignant sont longues et épuisantes ; les pauses, bienvenues. © Jérémy Lempin pour Management

EN CHIFFRES

18 millions de patients ont été pris en charge en 2011 (contre 14 millions en 2002) par les 723 services d'urgences répartis sur le territoire.

(Source : ministère des Solidarités et de la Santé)

200 employés se relaient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le plus important service d'urgences de la capitale.

7 minutes s'écoulent en moyenne avant qu'un patient ne soit pris en charge par un infirmier.

240 patients sont reçus chaque jour aux urgences de Bichat, avec des pics à 300. Leur nombre augmente de 5% chaque année.

<https://www.capital.fr/votre-carriere/soins-attente-comment-lhopital-bichat-sest-metamorphose-1266027>

franceinfo: Crise des urgences : comment l'hôpital Bichat a réussi à désengorger ses services

En pleine crise des urgences, l'hôpital Bichat (Paris) a mis en place une organisation bien rodée pour garantir une meilleure prise en charge des patients.



FRANCEINFO



franceinfoFrance Télévisions Mis à jour le 09/09/2019
| 19:19

Les couloirs de l'hôpital Bichat (Paris) sont vides, aucun patient n'attend sur un brancard. C'est la fierté du professeur Enrique Casalino, qui a entièrement réaménagé le fonctionnement de

l'établissement il y a une dizaine d'années. Grâce à un "triage" des patients réalisé par une infirmière, les malades sont automatiquement redirigés vers un service. Ceux qui ne souffrent pas de graves urgences sont accueillis par un médecin généraliste qui travaille dans l'hôpital.

Des réunions quatre fois par jour

Ici, les infirmières peuvent prescrire elles-mêmes des médicaments ou faire des radios, ce qui fait gagner beaucoup de temps. Enfin, tout le personnel hospitalier se réunit quatre fois par jour pour échanger sur les dossiers des patients. Les décisions sont donc prises plus rapidement et de manière collégiale. Selon le professeur Enrique Casalino, ces changements d'organisation permettront aux hôpitaux de se désengorger. La ministre de la Santé, Agnès Buzyn, est venue plusieurs fois visiter Bichat, notamment pour observer son fonctionnement, et peut-être s'en inspirer.

https://www.francetvinfo.fr/sante/soigner/crise-des-urgences-l-hopital-bichat-a-reussi-a-desengorger-ses-services_3609913.html

Crise aux urgences : les secrets des services qui marchent

07h00 , le 9 septembre 2019

- Par
- Zoé Lastennet

ABONNÉS

Attente réduite, absence de brancards dans les couloirs... Alors que la France connaît un mouvement social inédit dans les services d'urgence, certains hôpitaux sont épargnés par la surchauffe. Certains médecins inventent des recettes pour gérer au mieux les flux de patients.

Le services des urgences de l'hôpital Bichat (ici en 2017) a été réorganisé pour mieux gérer les flux de patients. (Sipa)

•
•

Tous se défendent de vouloir donner des leçons, et aucun ne nie les carences d'effectifs et de moyens qui poussent un nombre croissant d'hôpitaux à se mettre en grève. Mais dans le monde en crise de la médecine d'urgence, certains sont parvenus à trouver des remèdes. Des as de l'organisation, qui ont su activer des leviers gagnants et rénover leurs services saturés, démotivés, électrisés. "On était anesthésiés aux dysfonctionnements, assène le professeur Enrique Casalino pour résumer l'état des urgences de l'hôpital parisien Bichat, qu'il dirige depuis douze ans. On acceptait que des patients puissent traîner des heures sur des brancards dans le couloir."

Paris : un médecin urgentiste agressé à l'hôpital Bichat

L'agresseur, un migrant d'origine afghane qui accompagnait un ami blessé au ventre par un coup de couteau, a été interpellé et placé en garde à vue ce vendredi.



Paris (XVIIIe). Un médecin a été agressé aux urgences de l'hôpital Bichat. Illustration LP/Philippe de Poulpique
Par Céline Carez

Le 6 décembre 2019 à 19h52, modifié le 6 décembre 2019 à 20h14

Tentative d'étranglement d'un médecin dans l'exercice de ses fonctions... La nuit de jeudi à vendredi a été agitée aux urgences de l'hôpital Bichat (XVIIIe).

Un urgentiste a été agressé. Ce vendredi soir, l'agresseur présumé, qui devrait être poursuivi pour « violences ou outrage à

agent investi d'une mission de service public », était toujours en garde à vue au commissariat de la Goutte d'or (XVIIIe).

Ils s'en prennent au personnel hospitalier

Les faits ont eu lieu jeudi soir à 21 h 30 dans cet hôpital public de la porte de Saint-Ouen. A l'origine de cette agression, il y a cinq jeunes migrants, âgés de 23 et 25 ans, d'origine afghane, qui se sont battus un peu plus tôt et un peu plus loin, porte de la Chapelle.

L'un des Afghans a pris un coup de couteau dans le ventre. Ses compagnons l'ont amené en sang aux urgences, avec un pronostic vital engagé. Là, mécontents de la prise en charge, ils ont commencé à s'en prendre au personnel hospitalier. Un médecin est arrivé. L'un des jeunes lui a sauté au cou et a voulu l'étrangler.

Les policiers appelés ont débarqué, interpellé et ramené au commissariat l'agresseur et trois de ses complices. Leur ami, blessé grave, a été soigné.

L'agresseur présumé n'avait pas de passeport mais une demande d'asile autrichienne. Les cinq étaient inconnus au fichier des personnes recherchées.

Cette agression n'est pas une première. Le 24 septembre dernier, un aide-soignant et un agent de sécurité des urgences de Lariboisière, près de la gare du Nord (Xe), avaient porté plainte après avoir été [agressés à la canne](#).

« Ça fait partie du métier », lâche Christophe Prudhomme. Le porte-parole de l'association des médecins urgentistes de France et responsable CGT sait de quoi il parle. Il a lui-même été agressé deux fois, dont une « avec le flingue sur le bide ».

« Il est clair, poursuit l'urgentiste, que cette agression à Bichat est liée à l'environnement et aux migrants autour de la Chapelle. La ville devient violente, l'hôpital subit ces violences et les urgences sont les portes de l'hôpital, ouvertes 24h/24 ».

Le médecin appelle à des sanctions exemplaires de la justice. Il regrette que l'AP-HP (Assistance publique-hôpitaux de Paris), qui pourtant a mis en place des process en cas d'agression comme un bouton-poussoir pour appeler directement le commissariat, « traîne des pieds à soutenir son personnel agressé et à l'encourager à porter plainte ».

<https://www.leparisien.fr/paris-75/paris-un-medecin-urgentiste-agresse-a-l-hopital-bichat-06-12-2019-8211615.php>

franceinfo: VIDEO. 13h15.

Attentats : l'hôpital Bichat a été formé à la médecine de guerre

Le service des urgences de l'hôpital Bichat-Claude-Bernard, à Paris, s'est formé à la médecine de guerre depuis plusieurs années. Il a su faire face à la situation après les attaques terroristes de vendredi soir à Paris et aux abords du Stade de France. Extrait de "13h15 le dimanche" du 15 novembre.



FRANCE 2 franceinfo France Télévisions Mis à jour le 16/11/2015 | 11:51 publié le 15/11/2015 | 18:35

Depuis plus de quatre ans, le service des urgences de l'hôpital Bichat-Claude-Bernard, à Paris, forme ses équipes à la médecine de guerre : *"On savait tous que cette possibilité était réelle et que notre rôle était de nous préparer. On a la preuve que le fait d'avoir travaillé sur des choses qui nous*

paraissaient parfois abstraites, c'était très important et qu'on était capables de le faire", explique le docteur Myriam Ismaïl.

Le service a accueilli quinze blessés grave après les attaques terroristes perpétrées aux abords du Stade de France et à Paris au soir du vendredi 13 novembre. Il a également reçu d'autres victimes touchées par les débris d'explosifs des kamikazes. *"Ils ont des projectiles un peu partout. Certains sont en chirurgie et d'autres en réanimation"*, explique l'une des médecins des urgences.

Une situation anticipée par le service des urgences

A son poste, cette femme médecin raconte : *"Il y a des amis dont on ne sait pas où ils sont. On est concernés, mais on est quand même là. J'habite le XI^e arrondissement, c'est à deux rues de chez moi."* Le stéthoscope autour du cou, en cette nuit terrible, elle se dit *"triste et en colère"*.

En plein travail, l'équipe des urgences, qui avait anticipé médicalement la situation à laquelle elle doit faire face aujourd'hui pour la première fois, vient d'apprendre une terrible nouvelle. La sœur d'un collègue a été tuée dans l'attaque du Bataclan, la salle de spectacle parisienne dans laquelle 89 personnes ont trouvé la mort.



L'actu des CHU

Les urgences rénovées de l'hôpital Bichat - Claude Bernard

Assistance Publique - Hôpitaux de Paris - mardi **21 juillet 2009**.9362 vu(s)

Le 10 juin 2009, l'hôpital Bichat - Claude Bernard, situé dans le 18ème arrondissement de Paris a inauguré son nouveau service d'accueil des urgences (SAU). Avec environ 65 000 passages par an, Bichat Claude Bernard compte parmi les plus importants sites d'urgences adultes de l'AP-HP en Ile de France.

Les urgences de l'hôpital Bichat-Claude Bernard offrent un accueil médicalisé de haut niveau de technicité notamment en cardiologie (syndromes coronariens), en neurologie (urgences neuro-vasculaires), mais aussi en maladies infectieuses (centre de référence du risque épidémique et biologique). Ce site hospitalier propose également, en collaboration et par convention avec les secteurs psychiatriques, une prise en charge des urgences psychiatriques assurée par une équipe d'infirmières spécialisées et par un psychiatre.



Après 2 ans de travaux, l'hôpital Bichat-Claude Bernard va pouvoir accueillir les patients sur 3 000 m² de locaux entièrement rénovés. La conception organisationnelle et architecturale de ces nouvelles urgences a été guidée par la volonté d'agir sur la fluidité du circuit du patient de manière à réduire les délais d'attente. **Cette nouvelle organisation s'appuie sur une infirmière d'accueil et d'orientation dont la mission va consister à orienter les patients en fonction des 2 principaux flux qui caractérisent l'activité des urgences : les prises en charge complexes et les consultations.**

L'amélioration des conditions d'accueil dans ces nouveaux locaux spacieux et réaménagés de manière ergonomique, permettra de mieux préserver l'intimité des patients et la discrétion de leur prise en charge.

Le coût de cette opération pour l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris s'élève à 6,7 M€.

Avec 1 million de passages annuels dans ses 20 services d'accueil des urgences, l'AP-HP accueille environ le tiers de l'ensemble des urgences de l'Ile-de-France. Depuis plusieurs années, elle s'attache à réorganiser en profondeur ses services d'urgences afin de continuer à répondre aux besoins de la population du bassin de vie qu'elle dessert et d'adapter leur fonctionnement aux variations de l'activité. Elle a également consacré près de 100 M€ d'investissement à la rénovation immobilière des urgences au cours des quinze dernières années

Hôpital Bichat - Claude Bernard

46, rue Henri-Huchard
75018 PARIS
Tél 01 40 25 80 80

Catégorie : Urgences - Plans blancs, Assistance Publique - Hôpitaux de Paris

<https://www.reseau-chu.org/article/les-urgences-renovees-de-lhopital-bichat-claude-bernard/>

À Bichat, les urgences en flux tendu

REPORTAGE - Le mois d'août déverse aux urgences son lot habituel de personnes âgées esseulées. Celles-ci occupent, en cette fin de semaine, la plupart des 24 lits du service.



Par **Angélique Négroni**

Publié le 3 août 2018 à 19:40, mis à jour le 3 août 2018 à 20:34

Au service d'urgences de l'hôpital Bichat, à Paris, une aide-soignante apporte à boire à une patiente âgée. *SEBASTIEN SORIANO/Le Figaro*

Dans une salle de réunion des urgences de [l'hôpital Bichat-Claude-Bernard APHP](#) à Paris (XVIII^e arrondissement), l'équipe médicale est rassemblée pour faire le point. Il est 8 heures, ce vendredi matin, et l'objectif est d'orienter vers des hôpitaux la plupart des malades qui viennent de passer la nuit dans les 24 lits du service. Un casse-tête en cette période estivale, où bon nombre de structures de soins sont fermées en août.

«C'est la chasse aux lits. Il faut trouver des lieux d'accueil pour ces patients. C'est un vrai chemin de croix», reconnaît Christophe Choquet, le responsable médical des urgences, dont le personnel travaille depuis mi-juillet à flux tendu. Même si le taux de fréquentation n'a pas bondi avec le retour des fortes chaleurs, les cas à traiter sont plus compliqués. [Août déverse aux urgences son lot habituel de personnes âgées esseulées](#). Après une chute, un malaise, ou après avoir perdu la tête, celles-ci occupent, en cette fin de semaine, la plupart des 24 lits.

Le XVIII^e particulièrement touché

La canicule

<https://www.lefigaro.fr/actualite-france/2018/08/03/01016-20180803ARTFIG00283--bichat-les-urgences-en-flux-tendu.php>