

## Le papa ours des urgences

Après une semaine de 5 jours à 70h de travail, je me sens cassée, abîmée. La sonnerie du bip est affligeante, je suis irritable avec les infirmières et les collègues, je trouve les patients chiants et geignards. Ils ne comprennent pas que l'hôpital est plein, qu'une baisse d'état générale et un rhume ne nécessite pas une hospitalisation en urgence, et ils ne réalisent pas que me crier dessus n'est pas une bonne idée passé 12h heures de boulot.

Et c'est précisément dans ces moments que les chefs chéris deviennent des chefs adorés, que les collègues amicaux deviennent des perles. On est un peu masochiste d'accepter ce genre d'horaire. On pourrait dire non. Mais je n'en suis pas sûre. En restant aussi longtemps dans mon bocal des urgences, avec les collègues qui triment avec moi, je me sens parfois bien abandonnée...

Et parfois drôlement épaulée. Quand Grand Professeur, seul hors du bloc, répond qu'il va venir me montrer comment inciser cet abcès, je me sens récompensée. Quand une 10<sup>e</sup> complication arrive à un patient de l'étage, que le chef de clinique est parti, et que l'autre grand chef est encore dans son bureau et m'accueille avec un sourire, ça aussi c'est un petit cadeau.

Ce chef-là, c'est celui qui garde une oreille ouverte même quand on ne lui parle pas directement. Celui qui demande si vous avez sollicité de l'aide des collègues et s'ils ont répondu présent. Celui qui ne vous assassine pas si une erreur de diagnostic est faite, si la prise en charge est fautive et que le patient va quand même bien. C'est celui qui va attendre que vous ayez fait le tour d'une situation, fait tout ce que vous pouviez seul, avant de vous donner un coup de pouce. Celui qui demande discrètement comment s'appelle la nouvelle assistante qui met tellement de cœur à l'ouvrage qu'elle a les larmes aux yeux à 14h. Il est un vrai manager et aussi un leader. Celui qui vient voir quand on lui dit qu'on a l'impression que c'est grave, sans balancer sur la 2<sup>e</sup>me garde, car en fait il aime bien les choses compliquées, celles qui nécessitent quelques années de clinique. Il vient quand on le lui demande, il se pose à côté pour regarder la prise en charge recommandée par *Up to date*, il vient dire quand il



**Crédit photo:** «Boucle d'or et les trois ours» de Rose Celli, Gerda Muller © Éditions Père Castor-Flammarion

manque quelque chose dans le dossier, qui écoute les justifications et rebondit sur les bonnes et les mauvaises choses.

Celui là, je veux l'avoir dans l'équipe quand il y a une tempête de degré 1. Je veux qu'il soit là car il EST présent. Il est souriant et drôle, il est intéressé par les histoires des patients, surtout quand elles sont inhabituelles, il est agité mais stable, calme et passionné. Il engueule quand on fait faux, mais avec tempérence pour que le message passe. Il est celui à qui je viens dire qu'une situation m'inquiète même s'il n'en est pas directement responsable (mais quelle casse pied je suis..).

En gros c'est un chef scout, qui fait rire et apprendre en même temps; un bouclier et une lance. Merci papa ours des urgences.

*Boucle d'Or (pseudonyme d'une assistante en formation qui raconte sa vie médicale au quotidien, ses joies, ses faux-pas)*