



Contribution de Bruno DESHAYES

bruno.deshayes55@orange.fr

L'Hôpital est-il encore un service public ?

Bruno Deshayes livre ici le témoignage d'un usager récent des services hospitaliers.

Bien involontairement, j'ai été conduit à avoir une petite expérience de l'hôpital de Nantes à la fin de cet été 2016 à la suite d'un accident de vélo ayant entraîné une fracture du fémur.

Sur le plan orthopédique, j'ai été très bien opéré et bien soigné en dépit (ou grâce à) d'un système presque industriel dans ce service qui reçoit beaucoup de patients et pratique de très nombreuses interventions chirurgicales.

Au moment où l'on évoque le transfert du CHU de Nantes sur l'île du même nom, en 2026, mon objectif n'est pas d'évoquer des difficultés personnelles, mais plutôt celles de la première des organisations à caractère de service public.

Sans connaissance particulière du monde hospitalier, mon expérience est celle d'un patient qui a ressenti les difficultés auxquelles le personnel soignant doit faire face, c'est ce qu'on appelle une expérience de terrain...

Bien sûr, je suis allé chercher quelques informations sur la situation des centres hospitaliers en France, notamment un article dans Libération du 6 novembre dernier intitulé "[L'hôpital malade de sa logique financière](#)".

Le CHU de Nantes dispose de plus de 3 000 lits, dans neuf établissements répartis dans l'agglomération et à proximité. Il emploie près de 12 000 personnes (source CHU Nantes Wikipédia). Les perspectives du transfert font état d'une réduction du nombre de lits car on s'achemine vers des hospitalisations à caractère ambulatoire dit-on.

Pour revenir au sujet qui nous intéresse ici, le fonctionnement de l'hôpital, il est évident que le personnel souffre d'une organisation qui ne semble être que comptable. On peut comprendre que ces établissements recherchent un certain équilibre financier mais ça ne devrait pas être au point de rogner sur le service que les personnels soignants doivent apporter dans un cadre à caractère humain. L'hôpital n'est pas une usine.

L'installation de la T2A (Tarification à l'activité du plan hôpital 2007) au-delà de son aspect comptable a changé la vie des hôpitaux mais aussi les priorités de santé. Le professeur Grimaldi, figure emblématique de la défense de

l'hôpital, note qu'en raison des variations de la T2A qui va privilégier telle ou telle activité, un établissement passe tour à tour de l'équilibre au déséquilibre. Il semble que ce sont les médecins qui vivent le plus mal le T2A.

J'ai clairement ressenti la charge de travail qui pèse sur les infirmières, infirmiers et aides soignants. Le temps d'attente lorsqu'on appelle à l'aide de la sonnette est de plus en plus long, il est passé de quelques minutes à maintenant 17 mn en moyenne selon mes sources. D'autre part, il n'est pas recommandé que les personnels soignants "perdent" du temps à écouter les malades.

J'ai été stupéfait d'apprendre que le "*Lean*" est appliqué dans le secteur hospitalier là où il y a des déficits. Cette technique inspirée du système de Toyota est bien connue dans le monde industriel. Cela signifie "amaigrissement", c'est-à-dire élimination des tâches inutiles dans un processus de production.

Appliquer le "*Lean*" à l'hôpital c'est vraiment déshumaniser ce secteur qui n'est pas précisément une usine à guérir les malades ! Tout esprit mercantile doit être éloigné des services publics particulièrement lorsqu'il s'agit de santé. Lorsqu'on est hospitalisé on perçoit bien cette organisation comptable à travers les temps d'attente, les difficultés parfois pour rencontrer un médecin ou même un interne, la qualité des repas qui est vraiment mauvaise, le bruit incessant... le personnel dit souvent d'ailleurs "ne venez pas à l'hôpital pour vous reposer !".

Je ne fais pas ici un réquisitoire contre l'hôpital, ceci est dirigé contre la logique comptable qui prévaut dans un secteur où l'humanisme est la priorité. Il s'agit de soigner dans un cadre humain où la rentabilité n'est pas la priorité. Il faut éviter les gaspillages, tendre vers l'équilibre financier sans en faire le principal objectif.

Fort heureusement, le ressenti des patients est encore bon puisque un sondage publié en 2014 par l'hôpital indique que 95,9 % des patients ont estimé que les soins reçus étaient bons, très bons ou excellents. J'ai aussi pu lire dans le rapport d'activité 2014 que le CHU a dégagé un léger excédent financier. Je n'ai pas trouvé de rapport 2015 mais il semble que le résultat est toujours positif.

À l'heure où le transfert des principaux établissements nantais est semble t-il confirmé, il serait intéressant de savoir quel est l'avis de la Présidente du Conseil de surveillance du CHU de Nantes, Johanna Rolland, à propos de l'aspect humain qui doit prévaloir sur la logique comptable. La Présidente de l'agglomération évoque souvent le lien social, veut construire un avenir qui nous ressemble, bref tient à se montrer humaniste. Avec le service public hospitalier aussi, j'espère.