

Comment Candide comprit le fonctionnement d'un merveilleux hôpital et comment il fut enchanté d'icelui.

Il y avait dans le paisible royaume de Syldavie, sous le règne du grand roi Ottokar VII, un jeune interne à qui la nature avait donné les mœurs les plus douces. Il avait le jugement assez droit avec l'esprit le plus souple. C'est sans doute pour cette raison que ses camarades d'internat l'avaient surnommé Candide.

Il vouait pour son patron, le Docteur Pangloss, une admiration sans bornes, et il avait envers lui une confiance sans limites.

Le Docteur Pangloss était l'un des médecins les plus puissants de son établissement, car il était le Grand Maître du Département d'Inquisition Médicale que, par un souci d'abréviation propre à cette époque, on appelait le DIM.

Le Grand Maître publiait régulièrement sur ses collègues des édits dans lesquels il les couvrait d'honneur, ou au contraire les plongeait dans l'infamie suivant qu'ils avaient respecté ou non les consignes avisées de rentabilité délivrées avec sagesse par leur admirable Administration.

Le Docteur Pangloss avait la meilleure connaissance qui fût sur son hôpital, et c'est avec sa franchise habituelle que Candide l'interrogea sur l'organisation d'icelui.

Candide: Dr Pangloss, mon bon Maître, grâce à vous, j'ai compris le monde merveilleux qu'est la médecine libérale (*NDLR: cf. Candide et le parcours de soins, "LE CARDIOLOGUE" n° 289*). Pourriez-vous m'expliquer cette organisation si parfaite et si harmonieuse qui attire les louanges de tous les visiteurs de votre hôpital.

Dr Pangloss: Notre hôpital est le meilleur établissement qui soit dans le meilleur des mondes possible. Je professe qu'il n'y a pas d'effets sans causes. C'est la Providence qui nous a permis d'atteindre ce niveau de perfection grâce à des hommes et des femmes extraordinaires.

Au premier rang de ces êtres d'exception figurent les cadres de santé.

C: J'ai hâte de connaître ces cadres de santé.

Dr. P: Autrefois, il y avait celles que l'on appelait les surveillantes. Elles occupaient leur temps, rémunéré par notre bienveillante Administration, à des occupations futiles: parler avec les malades, faire le tour avec les médecins, rencontrer les familles, discuter avec le personnel.

Notre mirifique Administration, dans sa grande clairvoyance, comprit l'archaïsme de cette fonction. Elle cultive en effet une vertu essentielle pour notre établissement, que l'on appelle la productivité. C'est par la raison suffisante de cette nouvelle doctrine qu'elle s'attache, pour le plus grand bonheur de tous, à supprimer toutes les activités inutiles.

Notre sublime Administration, avec la profonde perspicacité qu'on lui connaît, créa donc le grade des cadres de santé.

C: Pourquoi les nomma-t-on ainsi?

Dr P: C'est en référence à la forme de leur instrument de travail, qui est le cadre d'un écran d'ordinateur, sur lequel s'affiche un autre cadre que l'on nomme un tableur.

C: Vous m'intriguez, mon bon Maître. Expliquez-moi ce qu'est ce tableur?

Dr P: C'est une grille très ingénieuse, délimitant de multiples cases, permettant de façon très judicieuse, de faire correspondre les tâches à accomplir avec le personnel disponible.

La nature a pourvu nos cadres d'une grande agilité intellectuelle qui leur permet de se jouer des lois de l'arithmétique et de toujours remplir ces cases de façon parfaite, quel que soit le nombre des absences imprévues.

C: Je suis admiratif

Dr P: En outre, ce changement de dénomination est le symbole même de la productivité de notre établissement. Pour complaire aux recommandations de notre bien-aimée Administration, nous prônons la concision du vocabulaire car il en résulte un gain de temps très appréciable.

Autrefois, nous évoquions nos excellentes surveillantes, ce qui, pour le dire, nécessitait huit longues syllabes.

Maintenant, nous parlons en quatre syllabes seulement de nos cadres Excel, ce qui est un progrès immense.

C: J'ai bien compris les grandes capacités que nécessite le métier des cadres de santé. Quelles sont leurs autres qualités?

Dr P: Ce sont aussi des sportives, entraînées à la course à pied.

C: Je suis surpris, Dr Pangloss.

Dr P: Une autre de leurs missions essentielles est de courir d'une réunion à l'autre. Elles animent ainsi les couloirs de notre établissement, qui est très vaste, où elles distribuent, avec un sourire navré, leurs salutations dont la formulation très particulière - "excusez moi, je suis pressée"- est caractéristique de leur fonction.

C: A quoi servent toutes ces réunions?

Dr P: La réunion est le rouage fondamental de la qualité du fonctionnement d'un hôpital moderne.

C: De quoi y parle-t-on?

Dr P: On y fait la synthèse de la précédente, et on y prépare la suivante.

C: Je commence à comprendre le grand mérite des cadres de santé.
Expliquez-moi une autre de leurs missions.

Dr P.: Notre imaginative Administration, qui s'ingénie sans cesse à faire le bonheur du personnel et des médecins, leur a confié le rôle d'installer les dossiers de soins.

C: Docteur Pangloss, mon bon Maître, que sont ces dossiers de soins?

Dr P: Ils ont été créés par la grâce de l'application intelligente de l'un des principes de base de notre grandiose Administration suivant lequel tout ce qui est simple doit être remplacé par son équivalent plus compliqué.

Cette initiative a immédiatement soulevé l'enthousiasme des infirmières et des médecins.

Il y avait autrefois un document que l'on appelait la feuille de température. Le simple énoncé de ce nom, pour un esprit moderne, renvoie à l'époque désuète et lointaine des salles communes et des religieuses en cornettes.

Notre lumineuse Administration a bien compris combien il était naïf de prétendre ainsi inscrire au jour le jour, sur une seule feuille, l'ensemble des paramètres essentiels de tout un séjour hospitalier.

La simplicité de ce document était une insulte à l'intelligence et aux capacités de longue réflexion des médecins. A cause de l'aspect synthétique et trop clair de cette feuille, ceux-ci pouvaient trop rapidement rédiger un compte-rendu de sortie, ce qui rendait trop bref l'un des moments les plus passionnants de leur profession.

S'il advenait qu'il fussent de garde, et qu'ils dussent intervenir sur un malade suivi habituellement par un de leurs collègues, le simple examen de la feuille de température leur permettait d'en comprendre l'historique de façon instantanée, ce qui pouvait faire accroire qu'il exerçaient un métier facile.

En outre, la feuille de température avait pour notre flamboyante Administration, le défaut d'être commune à l'ensemble de l'équipe intervenant sur un même malade. C'était donc un moyen de communication totalement dépassé tant il est facile d'organiser des réunions.

C: Il fallait effectivement supprimer ces vestiges d'un autre âge. Dr Pangloss, expliquez-moi ce que sont les dossiers de soins.

Dr P: Ce sont d'élégants petits classeurs, où notre géniale Administration, aidée par la pertinence des conseils d'une autre Administration, plus grande et plus prestigieuse encore, que l'on appelle la HAS, a réussi le remarquable exploit de répartir sur une vingtaine de pages, voire davantage, les informations autrefois concentrées sur une seule feuille.

C: Quelle est la principale utilité de ces dossiers de soins?

Dr P: Ils permettent d'entretenir l'habileté des doigts de nos infirmières. Une de leurs principales occupations consiste en effet, à tous les instants de la journée, à feuilleter les nombreuses pages de ces dossiers.

Il a pu être établi que ce seul exercice leur permet d'assurer l'activité physique quotidienne minimale recommandée par les cardiologues.

On reconnaît bien là la sollicitude de notre très humaine Administration qui, dans toutes ses initiatives, n'oublie jamais le bien-être de son personnel.

C: J'imagine que les infirmières font autre chose que feuilleter les dossiers de soins.

Dr P: Oui, elles font des trous.

C: Je ne comprends pas.

Dr P: Notre généreuse administration, afin de les aider à remplir proprement leurs classeurs, leur a offert de magnifiques et puissantes perceuses à papier.

Donc, elles font des trous, des petits trous, ce qui leur permet, tout en travaillant, de vivre dans l'univers poétique d'un chanteur disparu.

C: Ce métier est vraiment passionnant. Que font-elles d'autre après avoir feuilleté et perforé?

Dr P: Elles cochent.

C: Je comprend de moins en moins.

Dr P: C'est parce que vous ignorez encore l'un des principes essentiels de la qualité hospitalière qui est la traçabilité.

Le plus important n'est pas de faire, mais d'attester que l'on a fait, d'où la nécessité de cocher de multiples cases pertinemment prévues sur le dossier de soins.

C: J'aimerais beaucoup interroger ces infirmières.

Dr P: C'est impossible, on ne peut jamais leur parler.

C: Sont-elles sourdes?

Dr P: Non, mais quand elles ne feuilletent pas, qu'elles ne perforent pas, qu'elles ne cochent pas, elles téléphonent.

Vous avez d'ailleurs pu observer la position curieuse de leur main gauche, constamment appliquée contre l'oreille. Cette attitude étrange n'est pas le reflet d'une bizarre maladie collective, mais résulte d'une obligation professionnelle.

C: Elles ne parlent donc jamais.

Dr P: Si, mais uniquement pour réclamer des signatures.

C: Qui font-elles signer?

Dr P: Tout le monde: les médecins, toutes les cinq minutes, les malades, tous les jours. Elles font signer. C'est leur métier.

C: C'est la première fois, mon bon Maître, que vous faites référence aux malades. L'attention vis à vis d'eux n'est-elle pas la première mission de l'hôpital?

Dr P: Bien sûr que si, et la charte de leurs droits est affichée dans tous les couloirs. C'est indispensable pour obtenir l'accréditation.

C: Docteur Pangloss, j'ai compris grâce à vous le monde merveilleux qu'est l'hôpital public. Pourriez-vous m'expliquer l'hospitalisation privée?

Dr P: Il s'agit d'un autre monde, qui n'est pas moins merveilleux, mais nous en reparlerons une autre fois.

Pour le moment, allons cultiver notre jardin.

Dr Vincent GUILLOT
(Janvier 2011)