



EPISODE 16 : LAËTITIA, CHEF DU SERVICE DE GÉNÉTIQUE CLINIQUE

« Face à une crise majeure, il peut y avoir une alliance équipe technique, équipe administrative et soignants »

Je m'appelle Laëtitia Lambert, médecin au CHRU de Nancy. Je suis chef du service de génétique clinique depuis l'année passée et le but est donc de proposer des consultations génétiques à la fois aux femmes enceintes et à leurs conjoints quand il y a un problème concernant les fœtus, les grossesses et il y a aussi l'autre versant qui est celui de donner des soins de génétiques cliniques à des enfants, des bébés mais aussi des adultes.

Sur le plan personnel d'abord, comme tout le monde, j'ai regardé l'allocution présidentielle à la mi-mars pour essayer de comprendre un petit peu ce qui se passait finalement. Et tout de suite, ce qui se passait dans ma vie personnelle, je l'ai transposé dans ma vie professionnelle puisque j'étais chef de service depuis moins d'un mois. Toute la vie quotidienne est chamboulée : « comment on va faire pour s'occuper des enfants, comment on va les garder ? etc. ». Je me suis donc dit que toutes les questions là, les gens de mon équipe allaient se les poser. J'ai donc pris la décision d'annuler toutes les consultations de la semaine suivante tant qu'on ne savait pas ce qui allait se passer. C'était une décision de mon fait, au départ, mais partagée bien sûr, avec tous les membres de l'équipe avec quand même un stress des secrétaires de devoir appeler tous les patients, qui étaient prévus la semaine suivante, en se disant : « comment ça va être vécu ? ». Il faut quand même se dire que l'équipe de génétique est une petite équipe, les délais de consultations, de fait, sont longs et elles étaient donc très stressées par ça et ça s'est très bien passé : très vite, dans l'heure qui a suivi, elles m'ont dit : « on peut être tranquilisés, les patients sont rassurés qu'on les appelle. D'eux-mêmes, ils ne voulaient pas venir la semaine prochaine car ils ne savent pas ce qu'il va se passer à l'hôpital ». La réaction unanime de nos patients a été de dire : « merci, quel soulagement ! Et alors même qu'on ne vous connaît pas encore, on est déjà très contents que vous nous appeliez pour prendre soin de nous et nous dire, écoutez là, on ne va pas vous faire déplacer sur la première semaine ». On a bien sûr vite établi un listing des personnes qu'on devait recontacter par la suite en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Je crois que le maître mot de cette année, de toute façon, pour tout le monde, a été l'adaptabilité. Et donc, on a fait comme on pouvait. Moi, très vite dès le vendredi, je me suis dit : « Cet accès à la télémédecine que je souhaite depuis un peu plus d'un an, c'est maintenant qu'il faut le faire ». Car c'est bien beau de dire aux gens « ne venez pas » ou alors « on fera votre consultation de suivi plus tard » mais on ne peut pas non plus, les laisser pour compte chez eux et on n'a pas envie non plus, de

les faire venir à l'hôpital car on ne sait pas encore ce qui va se passer et en terme de suivi il a fallu s'organiser. C'est en ça que l'arrivée de la télémedecine, de manière déployée et très, très rapide, au sein du service a été vraiment formidable pour déjà, dès la première semaine, savoir ce qu'on allait pouvoir proposer ou pas proposer. Le dimanche, j'avais la création de mon profil et de mes codes et les bureaux ont été équipés en webcams dès le mercredi donc ça a été une mise en marche quand même hyper rapide. Pour moi, ça a été déterminant, même dans le vécu, je me suis dit : « Face à une crise majeure, il peut y avoir une alliance équipe technique, équipe administrative et soignants. C'est vraiment ça que j'ai retenu. »

On a été impacté par le fait qu'il fallait en permanence tout déprogrammer, attendre les consignes de reprogrammation. Ça a été, finalement, plus dans la gestion de la communication avec les patients, qu'ils ne se sentent pas oubliés, qu'ils sachent qu'on pensait à eux, à quel moment on allait les reprogrammer et franchement, le personnel de secrétariat a été soumis à énormément de tensions parce qu'en permanence on disait : « Ça on annule, ça on va pouvoir reprogrammer, finalement on ne peut pas ». Le personnel aussi du bureau des entrées qui devait créer à chaque fois les entrées administratives etc. a été soumis aussi, à une charge de travail énorme. C'est des métiers où il a fallu se réinventer parce que, moi, mes secrétaires ne savaient pas paramétrer dans le planning une visio-consultation puisqu'on ne le faisait pas avant. Il a vraiment fallu des apprentissages extrêmement rapides dans une notion de stress finalement aussi, parce qu'il y avait quand même tout l'environnement anxigène et cela a été lourd.

Trop souvent on oppose, finalement, les personnels administratif, technique et soignant. Il faut être aussi franc que depuis des années, le personnel soignant est asphyxié par les problèmes financiers qu'on entend et qu'on ne peut pas se restructurer, on a l'impression que tout le monde se bagarre peut-être un petit peu dans son coin. Cette crise a montré que c'était possible de faire face et de compter les uns sur les autres. La réactivité en cinq jours, moi, je ne pensais pas que c'était possible donc j'ai été très satisfaite et fière d'appartenir au CHRU de Nancy.