

Pourquoi attend-on aux urgences?

4 DES CODES POUR GAGNER DU TEMPS

Quand les ambulanciers ont affaire à un arrêt cardiaque, un AVC, un cas chirurgical ou psychiatrique aigu, ils préviennent l'hôpital pendant le trajet. Ils utilisent des codes couleurs (rouge pour urgence chirurgicale par exemple) qui désignent une filière de soins spécifique, permettant ainsi à l'hôpital de réunir les compétences nécessaires avant l'arrivée du patient. En cas d'accident vasculaire cérébral (code jaune), un neurologue et un radiologue seront mobilisés pour pouvoir effectuer un scanner dans les 15 minutes et une thrombolyse précoce. Cela étant, tous les patients conduits en ambulance à l'hôpital ne relèvent pas d'une urgence vitale. Dans ce cas, ils sont évalués par l'infirmier de tri à leur arrivée et potentiellement replacés en salle d'attente. L'arrivée en ambulance n'est pas une garantie d'installation plus rapide en box de soins.

La prise en charge des urgences non vitales a été réorganisée en 2015 dans le canton de Neuchâtel, avec un effet positif sur le temps d'attente. Mode d'emploi des urgences.

PAR BRIGITTE REBETEZ

→ Tout service d'urgences est confronté à un défi majeur: établir les priorités de prise en charge des patients. Urgence vitale de degré 1 ou 2, urgence non vitale de degré 3 ou 4? L'autre grand challenge, c'est la gestion du flux des arrivants qui augmente année après année: la fréquentation des urgences en Suisse croît en moyenne de 5% par an. En 2015, l'Hôpital neuchâtelois (HNE) et la Société neuchâteloise de médecine (SNM) ont remodelé le dispositif de garde médicale de premier recours. Depuis, on attend moins pour les urgences non vitales, à condition d'avoir pris rendez-vous au préalable en appelant la centrale téléphonique de la Fondation urgence santé (0848 134 134). Zoom sur les urgences.

1 LE PREMIER ARRIVÉ N'EST PAS FORCÉMENT LE PREMIER SERVI

Les patients sont pris en charge aux urgences de l'HNE selon l'Echelle suisse de tri qui comprend 4 degrés de gravité. Un infirmier spécialiste du tri accueille les nouveaux arrivants et procède à des examens de base. Son rôle est de mesurer le niveau d'urgence et d'orienter les patients. Une urgence de degré 1 est traitée en priorité, un cas de degré 2 devra être vu par un médecin dans les 20 minutes. Les degrés 3 et 4 recouvrent des affections en général non vitales. Les patients de degré 3, qui représentent 50% des cas traités aux urgences, sont ceux qui attendent le plus. S'ils sont huit en salle d'attente, ils ne seront pas forcément vus selon leur ordre d'arrivée: le médecin superviseur, au minimum un chef de clinique, décidera de l'ordre de passage. Typiquement un patient âgé aux multiples problématiques passera avant un patient plus jeune avec un problème unique.



L'affluence augmente en moyenne de 5% par an dans les services d'urgences en Suisse. GUILLAUME PERRET

2 PRENDRE RENDEZ-VOUS POUR LES URGENCES NON VITALES

Depuis 2015, l'HNE et la Société neuchâteloise de médecine collaborent étroitement pour traiter les urgences non vitales. Les généralistes effectuent leurs gardes les week-ends et jours fériés dans les hôpitaux de La Chaux-de-Fonds (10h-20h) et Pourtalès, à Neuchâtel, (9h-21h). Les jours de semaine, les patients peuvent se rendre aux urgences de l'HNE ou au cabinet du médecin de garde. Dès 19h, celui-ci poursuit sa garde à l'hôpital (Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds) jusqu'à 22h. Ensuite les médecins hospitaliers prennent le relais pour la nuit. En composant le 0848 134 134 (centrale de la Fondation urgence santé), le patient obtiendra un rendez-vous avec le médecin de garde, ce qui lui évitera une potentielle longue attente. La FUS gère aussi le 144, à composer en cas d'impression d'urgence vitale.

3 AVEC LE SMUR, L'HÔPITAL SE DÉPLACE AUPRÈS DU PATIENT

Le Service mobile d'urgence et de réanimation (Smur) de l'HNE compte trois équipes qui officient 24h/24 à partir des hôpitaux de Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Couvet. Composé d'un médecin et d'un infirmier, il est engagé par les ambulanciers ou le 144. Les collaborateurs de la centrale téléphonique, spécialement formés pour gérer les urgences sanitaires, restent en contact avec l'appelant jusqu'à l'arrivée des secours. En présence d'un arrêt cardio-circulatoire, ils lui expliqueront comment prodiguer un massage cardiaque. «Avec le Smur, l'hôpital se déporte vers le malade. Il permet de démarrer les soins en amont, voire de stabiliser le patient pendant le trajet en ambulance», précise le Dr Vincent Della Santa, médecin-chef du Département des urgences. Si l'urgence vitale est signalée dans un lieu reculé, le 144 mandatera directement un hélicoptère.

5 L'AFFLUENCE AUX URGENCES EST EN HAUSSE

La fréquentation augmente en moyenne de 5% par an dans les services d'urgences partout en Suisse. L'HNE n'échappe pas à cette tendance: l'hôpital Pourtalès, par exemple, a accueilli près de 26'000 patients (19'300 en ambulatoire, 6'500 hospitalisations) aux urgences en 2018 contre 16'000 en 2012. «On explique cette hausse par un ensemble d'éléments, comme le vieillissement de la population, une hausse des maladies chroniques ou la pénurie de généralistes», analyse le Dr Della Santa. Statistiquement, il y a un pic d'activités aux urgences entre 12h et 24h, «plus particulièrement entre 18h et 24h. C'est une constante que l'on retrouve dans le monde entier». En revanche, pas d'horaire particulier pour les urgences vitales: il y en a autant de jour que de nuit.

Nouvelle configuration aux urgences de Pourtalès

Depuis la fin de l'été, l'accueil des urgences à l'hôpital Pourtalès présente une nouvelle configuration. Pour améliorer la confidentialité et les flux de patients, le lieu a été optimisé: trois box permettent de trier les nouveaux arrivants. D'où la possibilité d'augmenter ponctuellement la capacité au tri en «ouvrant» 2 ou 3 box simultanément. Les patients prennent ensuite place dans une salle d'attente fermée (à droite sur l'image). Ils n'auront plus une vue directe sur l'arrivée des ambulances. «Cela implique une nouvelle façon de procéder», expose le Dr Della Santa, médecin-chef du Département des urgences. «Le but, c'est que les patients soient évalués au plus vite par un professionnel de la santé.»



L'accueil des urgences à l'hôpital Pourtalès comprend désormais trois box de tri (au centre), qui offrent une meilleure confidentialité. SP

La surface dévolue au Centre d'urgence psychiatrique du CNP, voisin des urgences, a été agrandie.

Des enquêtes révèlent de bons taux de satisfaction

En mars de cette année, le président de la commission de garde de la Société neuchâteloise de médecine (SNM) Dominique Bünzli dressait un bilan positif quatre ans après la réorganisation des gardes de la médecine de premier recours. Le principe du nouveau système? Les médecins indépendants réalisent une partie de leurs gardes au sein des urgences de l'Hôpital neuchâtelois (voir texte principal) pour prolonger les horaires de la Voie verte que l'HNE avait introduite pour traiter les urgences non vitales. En parallèle, l'hôpital a repris les gardes nocturnes en semaine. Cette collaboration vise à diminuer les temps d'attente aux urgences. «En 2013, seules 26% des urgences de degré 4 étaient vues en moins de 2 heures. En 2018, le taux est passé à 60%. Pour les cas attribués à la Voie verte ou en maison de garde, la prise en charge est plus rapide encore», relève Dominique Bünzli. Après plus de trois ans de fonctionnement, la SNM et l'HNE ont réalisé des enquêtes de satisfaction auprès du personnel médical et des patients adultes. Les résultats révèlent que 84% des médecins indépendants n'envisagent pas de revenir à un dispositif de garde «classique» (gardes de 24h dans leur circonscription), que 92% du personnel des urgences de l'HNE est très/plutôt satisfait. Parmi les patients qui ont répondu au questionnaire, 98% se sont dits très/plutôt satisfaits du délai de prise en charge et 99.5% très/plutôt satisfaits de la qualité de la prise en charge. Dans son communiqué, Dominique Bünzli précise aussi que la centrale sanitaire de la FUS a augmenté ses effectifs pour réduire le temps d'attente au téléphone. Il invite la population à systématiquement appeler le 0843 134 134 en cas d'urgence non vitale concernant un adulte et la hotline pédiatrique (032 713 38 48) pour les enfants. «Ce réflexe permet d'optimiser le flux des patients et la rapidité de la prise en charge au sein du dispositif cantonal.»