



Les urgences : une priorité du système de soins

Jean Castex
Directeur
de l'Hospitalisation
et de l'Offre de soins

Les services d'urgences en France ont été dépassés par leur succès. Entre 1996 et 2003, soit peu de temps après leur autorisation par les agences régionales de l'hospitalisation (ARH) en 1998, le nombre de passages dans ces services est passé de 10 à 14,5 millions, engendrant une très forte pression au quotidien sur des services dont la montée en charge a été très rapide et, dans certains cas, une très forte tension dans les relations internes de l'hôpital et avec les malades.

Cette très forte et rapide progression rend nécessaire une adaptation de l'organisation interne à l'établissement et au sein du territoire de santé de la prise en charge des patients, à l'instar des mesures qui doivent être prises pour faire émerger une véritable filière gériatrique pour la prise en charge des personnes âgées. C'est pourquoi le Plan urgences, en cours de mise en œuvre, a déjà permis la création de nombreux postes dans les services d'urgences mais aussi en aval des urgences dans le cadre du développement de la filière gériatrique, de l'hospitalisation à domicile, des soins de suite et de réadaptation, et de l'hôpital local.

Le choix des malades qui se tournent vers les services d'urgences est largement attribuable à la confiance dans les équipes formées et adossées à un plateau technique diagnostique et thérapeutique, et accessibles en permanence. Les urgences constituent une véritable mission de service public, exercée par les établissements publics et privés, qui garantissent au patient égalité de traitement, accessibilité, permanence et continuité.

Les ARH ont, dans le cadre des schémas régionaux d'organisation sanitaire (Sros) de 2^e génération, en cours de révision actuellement pour les Sros de 3^e génération, maillé le territoire pour permettre l'accès de la population aux services d'urgences, fixes et mobiles et l'organisation de sa prise en charge, graduée selon l'état de sa gravité. Dans ce dispositif d'orientation optimale du patient vers le bon plateau technique, le Samu a une mission de toute première importance. La régulation de l'aide médicale urgente par les Samu comprend l'orientation des patients en fonction de l'évaluation de leur situation, la gestion des transports sanitaires adaptés à cet état et de l'arrivée des patients conduits à bon port.

La prise en charge des urgences nécessite une coopération de tous les acteurs intervenant en amont et en aval des services d'urgences, médecine ambulatoire assurant la permanence des soins, ambulanciers privés, services départementaux d'incendie et de secours (SDIS), mais aussi établissements de santé et médico-sociaux. Le véritable défi de notre système de soins aujourd'hui est de parvenir à une gestion plus partagée et complémentaire de la prise en charge des urgences. Les questions d'organisation (interne et externe) sont primordiales, au moins autant que celles des moyens. De ce point de vue, les travaux en cours produits par la Mission nationale d'expertise et d'audit hospitalier sur les temps d'attente aux urgences constituent de précieux indicateurs pour les hospitaliers.

Il s'agit de dégager des gains de chance pour le patient et des gains de temps pour les professionnels dans la chaîne de soins grâce à une meilleure connaissance réciproque des acteurs, à l'identification de filières de prise en charge dans le cadre de répertoires de ressources, et surtout par des méthodes de travail en réseau qui permettent, tout en définissant bien la place de chacun, d'anticiper la réponse mutualisée à des situations de tension à l'échelle du territoire de santé. Cette méthode de travail en réseau nécessite d'accorder une large part à l'évaluation partagée de la gestion des urgences, qui doit intégrer des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Ces principes ont été largement repris dans les projets de décrets relatifs aux urgences qui seront bientôt soumis au Conseil d'État.

Je serai personnellement vigilant, car c'est pour moi une très grande priorité de notre système de soins, à l'amélioration de la prise en charge des patients en situation d'urgence et à la constitution de véritables réseaux de professionnels et d'établissements permettant d'optimiser le système de soins autour du patient et de lui garantir sécurité et qualité des soins. ■