



Les urgences : point de vue des

L'organisation complexe de notre système de soins est la plupart du temps méconnue des usagers. Leurs représentants souhaitent des programmes d'information sur les objectifs et le rôle des structures et acteurs qui le composent.

Nicolas Brun

Chargé de mission à l'Union nationale des associations familiales (UNAF)

Lors de différents colloques, conférences, articles, il n'est pas rare d'entendre ou de lire que les usagers utilisent à mauvais escient le système de prise en charge des situations d'urgence, que ce soit dans le cadre hospitalier ou dans celui de la médecine libérale. Et on entend parler de l'irresponsabilité des uns, de l'utilisation des services d'urgences comme simples prestataires de services par les autres, lorsque l'utilisateur n'est pas directement désigné comme le responsable des maux dont souffrirait depuis des années notre système d'urgence et/ou de permanence de soins. Ces propos introductifs, volontairement provocants, ne sont pourtant pas très éloignés de la réalité.

Utilisation en urgence du système de soins : à qui s'adresser ?

Avant de reprocher aux usagers de ne pas bien utiliser l'offre de soins dans le cadre de l'urgence ou de la permanence de soins, il faudrait se demander si celle-ci est réellement compréhensible et lisible. Notre organisation des soins est très cadrée d'un point de vue réglementaire et les différents articles qui composent cette revue démontrent que chaque acteur a son propre rôle, chaque structure son propre domaine d'intervention. Pour autant, cette organisation reste nébuleuse pour l'utilisateur, qui, face à une situation qu'il pressent comme urgente, va être tenté de se tourner vers la première structure qui lui vient à l'esprit ou vers celle qui lui semble la plus accessible.

En effet, comment se repérer entre les différents degrés et champs d'intervention des pompiers, du Samu ou du Smur, des

associations d'urgentistes, des médecins libéraux, de la permanence de soins, des services d'urgences des établissements de santé publics et privés, des maisons médicales de garde, des numéros de téléphone des associations diverses et variées... autant de professionnels ou de structures qui proposent parfois des offres comparables pour ne pas dire concurrentes? De plus, les champs, les intervenants, les dénominations, les horaires et les modalités d'intervention peuvent varier d'un département à l'autre, voire d'une ville ou d'un secteur à l'autre, ce qui ajoute à la confusion.

Les acteurs doivent donner un mode d'emploi du système

Il existe un réel déficit de communication vers le public sur l'existence et les objectifs des divers acteurs et structures et sur leur complémentarité. Pour une bonne utilisation du système, il est impératif que soient clairement identifiées les différentes filières de soins qui s'offrent à l'utilisateur afin que celui-ci puisse faire appel à celle qui répond effectivement à son besoin. Ce n'est pas à l'utilisateur de s'interroger, dans un moment de stress, sur le bon numéro à composer ou le bon interlocuteur à solliciter. C'est au système de santé de se rendre, d'une part, visible et, d'autre part, de s'organiser et de se coordonner afin de répondre le plus efficacement possible, et avec les moyens adéquats, à la demande des usagers. Une organisation de ce type suppose une analyse préalable et une évaluation des besoins de la population. Il s'agit là d'une exigence lourde pour les professionnels, mais qui nous paraît néanmoins incontournable.

usagers

Une telle démarche est tout à fait compatible avec une sensibilisation de nos concitoyens sur cette organisation. Cela passe par une éducation à la santé soutenue. Force est de constater qu'il n'existe pas ou peu de lieux ou de programmes expliquant au public l'organisation du système de santé, les objectifs ainsi que les rôles des structures et des acteurs qui la composent. Si l'appréciation des Français, d'un point de vue intuitif, est généralement assez positive quant à l'organisation et à la compétence de ceux qui les soignent, ils n'ont la plupart du temps aucune idée de la manière dont le système fonctionne (on pourrait se poser la question de savoir si cette connaissance est toujours optimale chez les professionnels eux-mêmes!). Il y a donc là un chantier important à ouvrir.

La notion d'urgence, source d'incompréhension

La difficulté d'adapter l'offre et la demande provient sans doute également du fait que la notion d'urgence varie selon que l'on est un professionnel ou un simple citoyen. Dans la plupart des cas, l'usager ne fait pas de différences entre une urgence que les professionnels qualifieraient de réelle et une urgence ressentie.

La fièvre d'un enfant, le mal de tête d'un adulte peuvent être vécus comme des situations particulièrement stressantes et anxiogènes par chacun d'entre nous. Ce caractère angoissant peut être renforcé par des situations liées à l'environnement géographique, culturel ou social (isolement, impossibilité de se déplacer, antécédents au sein de la famille, difficulté de s'exprimer en français, situation vécue la

nuite...). Si certains peuvent regretter cette absence de discernement, nous préférons tout de même, nous, représentants des usagers, que la personne se trompe plutôt qu'elle fasse appel trop tard aux services d'urgences. Cependant, l'on voit bien qu'aux côtés des organismes assurant la prise en charge pourraient se développer des plate-formes, notamment téléphoniques, donnant aux usagers des conseils sur les attitudes adéquates à adopter dans des situations qui ne revêtent aucun caractère de gravité, sans pour autant établir un diagnostic ou réaliser une consultation. Le besoin de réassurance de nos concitoyens est dans ce domaine important.

Notre société a changé, la cellule familiale est plus éclatée, les deux parents travaillent souvent, le rythme de vie s'est accéléré. L'exigence de performance et d'amélioration rapide de l'état de santé d'une personne s'est considérablement élevée. Tous ces facteurs entraînent de la part des usagers une demande de prise en charge de plus en plus rapide et globale, et ils se heurtent à un double impératif des professionnels de santé : d'une part, la nécessité de hiérarchiser les demandes et, d'autre part, leur propre aspiration à concilier vie professionnelle et vie familiale.

Enfin, l'attente des usagers vis-à-vis de l'offre d'urgence ne porte plus uniquement sur le volet sanitaire et purement médical. L'urgence sociale interfère de plus en plus sur ce champ. La multiplication des situations de précarité et de pauvreté rend encore plus difficile la prise en charge d'une certaine partie de la population par des professionnels de santé souvent désarmés et bien souvent sans réels moyens pour répondre à ces situations.

Tous ces paramètres pourraient aboutir, si l'on n'y prend garde, à l'émergence d'une incompréhension entre les professionnels de santé et leurs patients. Notre organisation des soins doit donc tenir compte de ces multiples évolutions sous peine de voir se creuser un fossé entre l'offre des professionnels de santé et les aspirations des usagers.

Le dialogue entre acteurs et usagers de plus en plus nécessaire

Face à toutes ces mutations et aux enjeux qui en découlent, il nous paraît plus que jamais nécessaire que le dialogue entre les structures sanitaires, les organismes représentant les intérêts des professionnels de santé et les représentants des usagers s'intensifie à tous les niveaux afin que l'offre réponde au mieux à la demande de soins dans un souci de qualité, d'efficacité et d'efficience de notre système de santé. 