

Communiqué de presse conjoint

Avancées substantielles pour les services d'urgence: plus de personnel soignant, valorisation des urgentistes, meilleur tri et orientation (09.10.2018)

En décembre 2017, la ministre de la Santé, Lydia Mutsch, et le ministre de la Sécurité sociale, Romain Schneider, avaient présenté les résultats d'une étude très détaillée sur le fonctionnement des urgences. L'objectif était d'accompagner les améliorations déjà entamées et d'identifier les points critiques pouvant être source d'un engorgement.

150 recommandations ont été proposées afin d'améliorer durablement le fonctionnement des urgences hospitalières. La mise en œuvre des recommandations est accompagnée par une **Plateforme nationale de coordination**, co-présidée par les deux ministères et par un médecin-coordonateur et composée de représentants de tous les acteurs concernés du terrain. Une priorisation des recommandations à court, moyen et long terme a été définie, dans l'objectif d'avancer de manière concrète sur les plus grands défis qui se posent.

« C'est grâce à la coopération constructive de tous les acteurs du terrain impliqués dans cet exercice - directeurs des hôpitaux, médecins, personnel soignant, maisons médicales de garde - que l'échéancier fixé a pu être respecté et que nous avons avancé d'un grand pas. », soulignent les ministres.

Ainsi, la moitié des mesures recommandées par l'étude sont en cours de réalisation ou ont déjà été mises en place.

Un cadre réglementaire précis

Un **règlement grand-ducal** sur les **normes** à respecter par chaque service d'urgence a été élaboré afin de garantir un parcours de soins optimisé et uniforme au niveau national. Il définit les normes architecturales, les équipements, les ressources de l'équipe médico-soignante, les services à assurer, mais aussi les filières pour les patients à besoins spécifiques, comme p.ex. les personnes âgées ou celles souffrant de troubles psychiatriques. Une attention particulière est portée à l'accueil, aux modalités du tri et à l'orientation du patient tout au long du séjour.

« Il s'agit de mettre en place à court terme tous les moyens afin d'assurer une prise en charge aussi rapide que possible du patient dès son admission. Nos services ont pu s'assurer lors de visites sur place que les efforts considérables déjà déployés par les hôpitaux permettront un meilleur triage et une meilleure information des patients et de leurs proches. Ces efforts concertés garantiront de manière durable un meilleur fonctionnement des services d'urgence de manière durable. », affirment Lydia Mutsch et Romain Schneider.

Renforcement conséquent du personnel médico-soignant

Un élément essentiel du bon fonctionnement des services d'urgence est le **nombre de personnel et de médecins disponibles** pour répondre aux besoins des patients. C'est pourquoi le ministre de la Sécurité sociale avait prévu une enveloppe de 2 millions dédiée au recrutement de personnel supplémentaire pour la période 2017-2018. La nouvelle enveloppe budgétaire globale pour les exercices 2019-2020, arrêtée par le Conseil de gouvernement le 28 septembre 2018, prévoit une marge financière supplémentaire pour le recrutement de personnel additionnel pour les années à venir.

Dans ce cadre, la Caisse nationale de santé et la Fédération des hôpitaux luxembourgeois ont élaboré des **nouvelles normes pour la détermination du nombre de personnel** pour les services d'urgence qui se traduisent par une augmentation du personnel, permettant ainsi de répondre aux nécessités médicales des patients dans des délais plus courts. Les nouvelles normes profiteront aussi aux sites de Wiltz, de Niederkorn et à la clinique Zitha.

Dans ce contexte, les ministres de la Sécurité sociale et de la Santé réaffirment aussi **que les unités de soins sur les sites de Wiltz, Niederkorn et à la clinique Zitha**, qui accueillent aujourd'hui des patients pour des soins médicaux non-programmés pendant la journée, **seront maintenues**, conformément au principe de l'accès de tous à des soins de santé de qualité, indépendamment de leur lieu de résidence.

Par ailleurs, la commission de nomenclature a validé la **réforme de la nomenclature pour les actes médicaux prestés dans les services d'urgence hospitaliers**. Celle-ci prévoit une différenciation suivant le degré de l'urgence et les plages horaires. Les degrés de gravité plus importants sont ainsi considérablement revalorisés. L'avant-projet de règlement grand-ducal arrêtant la nouvelle nomenclature figure à l'ordre du jour de la prochaine séance du Conseil de gouvernement. Cette valorisation financière du dévouement des médecins urgentistes et de leurs conditions de travail, facilitera le recrutement de nouveaux médecins urgentistes. Combinée à l'engagement du personnel supplémentaire et à l'adaptation des locaux des divers sites, cette mesure contribuera à une réduction notable du temps d'attente dans les services d'urgence.

Des locaux mieux adaptés aux besoins

Afin de garantir parallèlement le financement des **aménagements architecturaux** pour améliorer le flux des patients au sein des services d'urgence, le budget pluriannuel du Fonds hospitalier, géré par le ministère de la Santé, a été augmenté de 15,6 millions €. Le ministère de la Santé a en outre autorisé les travaux d'adaptation nécessaires pour diminuer les temps d'attente au service d'urgence pédiatriques à la **Kannerklinik**, ainsi que les travaux permettant d'aménager une **filière « fast-track »** au Centre hospitalier Emile Mayrisch, afin de sortir les cas moins graves des urgences. Les autres groupes hospitaliers sont en train de finaliser leurs demandes d'aménagement lesquelles seront ensuite soumises au ministère de la Santé pour autorisation. Une **maison médicale pédiatrique** avait déjà été mise en place en 2016 dans l'enceinte de la Kannerklinik, notamment afin de désengorger les urgences pédiatriques.

« Nous prenons ce dossier très au sérieux. Il s'agit du droit fondamental de chaque citoyen d'avoir accès à des soins de qualité, surtout au moment où il en a le plus besoin. Notre but commun est de faire en sorte que la durée de présence du patient au service d'urgence soit réduite de manière significative. » rappellent Lydia Mutsch et Romain Schneider.

Accent particulier sur le médecin généraliste

Afin de mieux orienter le patient à travers le système luxembourgeois des soins de santé, le ministère de la Santé, en collaboration étroite avec la CNS, a élaboré une **campagne d'information et de sensibilisation**. Un kit d'information, distribué à large échelle, explique les différentes possibilités de prise en charge médicale selon la gravité du problème de santé en cause. L'accent est mis sur la médecine primaire offerte par le médecin généraliste et les maisons médicales de garde. Une application gratuite pour téléphone mobile « DispoDoc » permet de localiser en temps réel les médecins généralistes qui sont disponibles dans l'entourage immédiat du patient, y inclus en dehors des horaires d'ouverture usuels.

Toujours dans un but de renforcement et de valorisation de la médecine primaire, la ministre de la Santé a présenté le concept du **cabinet de groupe** et le système d'aide mis en place pour encourager les médecins qui désirent s'associer. Tous les médecins généralistes souhaitant s'installer en cabinet de groupe (4 en

nombre minimum d'associés), et qui s'engagent à des horaires d'ouverture élargis, peuvent bénéficier d'une subvention financière. Le formulaire de demande peut être consulté sur le portail du ministère de la Santé www.sante.lu.

L'amélioration durable du fonctionnement des services d'urgence est un défi à facettes multiples qui nécessite une action concertée entre tous les acteurs. Ainsi, l'engagement des hôpitaux doit aller de pair avec les efforts des pouvoirs politiques. Les travaux engagés à ce jour par les hôpitaux ont montré que les directions des hôpitaux et les équipes médico-soignantes des services d'urgence sont fortement motivées, engagées et impliquées dans leur mission. Les nombreuses actions déjà mises en place par les établissements hospitaliers illustrent le dynamisme constructif que l'effort des deux ministères a permis de dégager autour du fonctionnement des services d'urgence.

Quelques chiffres clés

Le nombre de sollicitations des urgences au Grand-Duché est parmi les plus élevés en Europe, avec 855 passages par jour (26.000 par mois et 312.000 par an). Pour 75 % des sollicitations, la durée entre l'heure d'admission et l'heure de sortie est de 3 heures ou moins. 5,8% des patients attendent plus de 4 heures aux urgences. Dans 62% des cas, le tri est fait endéans les 10 premières minutes. L'étude retient que plus d'un quart des personnes qui se rendent aux urgences pourraient être pris en charge par les médecins généralistes respectivement dans les maisons médicales.

Communiqué par le ministère de la Santé et le ministère de la Sécurité sociale