MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Nouvelle Aquitaine

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bordeaux, le 17 mai 2022

Tensions aux urgences : l'ARS Nouvelle-Aquitaine travaille activement en lien étroit avec les établissements de santé pour en limiter les impacts

La région Nouvelle-Aquitaine dispose de 66 services d'urgences (SAU). En 2021, 1,629 million de patients, adultes et enfants, ont pu être pris en charge dans l'un de ces services (soit 4 500 patients/jour), malgré l'impact de la crise Covid et grâce à la mobilisation de l'ensemble des acteurs de la chaîne de l'aide médicale urgente (SAMU, SMUR, Services d'Urgences, SDIS, transporteurs sanitaires privés et établissements de santé). Cependant, ces dernières semaines, comme partout en France, plusieurs établissements de santé néo-aquitains ont connu de fortes tensions liées à la fatigue des équipes en place après 2 années de pandémie, et à la difficulté de recruter des médecins ou du personnel paramédical.

Face à ce contexte et dans la perspective de la période estivale, l'ARS Nouvelle-Aquitaine a anticipé et travaille déjà avec les établissements sur des solutions afin d'assurer la permanence des soins et garantir la qualité de prise en charge pour le patient. L'Agence est à leurs côtés et les appuie pour qu'ils soient en capacité d'absorber le flux et de se recentrer, notamment, sur la prise en charge des urgences vitales. Dans ce cadre, pour accueillir les patients relevant des soins non-programmés, des coopérations sont mises en place avec l'appui de la médecine de ville et le recours à la télémédecine. Les patients nécessitant un accès aux plateaux techniques (radiologie et biologie) sont réorientés vers les services d'urgences des établissements de santé de proximité.
La prise en charge des urgences vitales par les SMUR H24 et 7J/7 reste une priorité et a toujours été assurée.

I Des dispositifs provisoires de régulation de l'accès aux services d'urgence dans les périodes de fortes tensions

Lorsque par manque de médecins et de personnel paramédical, il est **nécessaire d'adapter l'organisation au sein d'un service d'urgences**, un ensemble de mesures sont mises en place qui passe par :

- la mutualisation de certaines lignes médicales d'urgentistes,
- l'implication des médecins de l'établissement ou de médecins généralistes au sein des urgences,
- le renfort de personnel médical ou paramédical issu d'autres services.

Si ces mesures ne sont pas suffisantes pour assurer le fonctionnement H24 du Service d'Urgence, **une régulation est mise en place pour une période déterminée.** Les patients sont invités à appeler le SAMU-Centre 15 pour évaluer si leur état de santé nécessite la prise en charge dans un service d'urgences. **Cela ne concerne que les urgences adultes**. **Dans le cadre de ce dispositif, les patients doivent obligatoirement appeler le SAMU-Centre 15 avant de se déplacer au Service des Urgences.**
Pour ceux qui se déplaceraient au Service des Urgences sans avoir préalablement appelé le 15, un téléphone relié au SAMU-Centre 15 est accessible devant l'accès des urgences. Il permet de garantir à tous les patients qui se présenteraient une réponse adaptée : un conseil médical, une prescription médicamenteuse ou

biologique, une prise de rendez-vous différé, une réorientation vers un Service d'urgence d'un établissement de proximité. **En cas d'urgence avérée, le patient est pris en charge directement par le service des urgences.**

Certains établissements de Nouvelle-Aquitaine se sont déjà vus contraints de réguler, provisoirement, l'accès à leurs services d'urgence et limiter les tranches horaires ou le nombre de jours d'ouverture. Ainsi , le Centre hospitalier de Jonzac (16), celui de Sarlat-la-Caneda (24), L'Hôpital interarmées Robert Picqué (33), le Centre hospitaliers de Ste-Foy-la-Grande (33), les centres hospitaliers d'Orthez et d'Oloron-Sainte-Marie (64), le Centre hospitalier de Montmorillon (86), le Centre hospitalier de Marmande (47) ont dû adapter leur organisation en réduisant le nombre de lignes de médecins dédiées aux urgences, et en orientant prioritairement la population vers l'appel au Centre 15 afin qu'ils puissent être pris en charge par la médecine de ville hors urgences avérées.

Une adaptation du dispositif d'accueil des patients par régulation du centre 15 en période nocturne est actuellement en cours de travail aux urgences adultes du CHU de Bordeaux - site de Pellegrin afin de préserver l'accueil des patients ayant besoin de soins urgents (le CHU de Bordeaux en précisera les modalités concrètes rapidement).

I Ouverture d'un nouveau service d'accueil aux urgences (SAU) à la Nouvelle Clinique du Tondu (Floirac – 33)

Compte tenu de l'évolution démographique de la rive droite, l'ARS a autorisé la **création d'un service d'urgence supplémentaire dans la Métropole bordelaise** qui va se concrétiser par l'**ouverture, à compter du 19 mai, d'un service d'urgence à la Nouvelle clinique Bordeaux Tondu de Floirac**. Il permettra à la population de la rive droite de bénéficier d'une prise en charge adaptée et de décharger les autres services d'urgence de la métropole, notamment celui du site de Pellegrin.

En moyenne, la durée moyenne de passage dans un service d'urgences en Nouvelle-Aquitaine est de 4h41. Cependant, les délais d'attente avant prise en charge qui impactent les Services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) et les transporteurs sanitaires concernent surtout la Métropole de Bordeaux. Des dispositifs adaptés ont été mis en place pour fluidifier la prise en charge des patients, et diminuer le temps d'attente, notamment depuis le mois d'août 2021, l'ARS Nouvelle-Aquitaine finance une garde ambulancière de jour pour répondre aux demandes de transports sanitaires urgents par le SAMU 33 (4 à 5 véhicules dans la métropole bordelaise) pouvant aussi assurer le retour à domicile.

I L'ARS a décliné très activement en Nouvelle-Aquitaine le Pacte de refondation des Urgences 2019 : 27 millions d'euros engagés pour améliorer la situation des services d'urgence de la région

Afin d'améliorer l'attractivité pour les professionnels de santé, **42 établissements publics ou établissements participant au service public sur 52 ont vu, ou vont avoir, leur service d'urgence reconstruit ou rénové (soit 81 % des services d'urgence)**.

Par ailleurs, l'ARS travaille sur le déploiement des services d'accès aux soins (SAS) visant à garantir une réponse téléphonique H24 aux usagers pour les soins non-programmés (soins relevant de la médecine de ville et pouvant être différé jusqu'à 48 heures) et les urgences avérées. Une régulation par des médecins libéraux est mise en place en journée dans les SAMU afin d'apporter une réponse via des créneaux de consultations proposés aux patients par les médecins généralistes, les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), SOS médecins… Deux SAS sont déjà opérationnels en Gironde et dans la Vienne et 3 ouvriront en 2022 (Limoges, Bayonne, Agen).
2 millions d'euros ont déjà été engagés pour la création de ces premiers SAS.

Concernant l'aval des urgences (la gestion des lits d'hospitalisations), un projet régional concernant le « Bed management » (système permettant, à tout moment, de savoir précisément où sont les lits disponibles) est engagé à hauteur de **4,5 millions d'euros.** Des financements sont également prévus pour permettre aux établissements de pouvoir **ouvrir des « lits à la demande »** en cas d'augmentation de leur activité. Cette mesure est financée pour un **montant de 4,5 millions d'euros**.

Par ailleurs, les admissions directes des personnes âgées sont un axe fort du Pacte de refondation des Urgences afin d'éviter des hospitalisations inappropriées dans ces services. Dans ce cadre, des mesures structurantes sont financées avec la mise en place de hot-line gériatriques départementales à hauteur de **11,2 millions par an**. Ce dispositif est complété par des infirmières de nuit en EHPAD à hauteur de **4 millions d'euros par an** (financement des postes) et la formation des personnels des EHPAD aux soins d'urgences (IDE, aides-soignantes, etc) à hauteur de **1 million par an**.
Au total, ce sont 16 millions d'euros qui sont investis chaque année pour améliorer la prise en charge des personnes âgées aux urgences.

Enfin, en Nouvelle-Aquitaine, **le nombre d'urgentistes en formation a été doublé depuis 4 ans pour passer de 20 à 40 urgentistes par promotion. À compter de l'année prochaine,** ce sont donc 40 urgentistes a minima qui sortiront de formation chaque année en Nouvelle-Aquitaine.
Au total : 27 millions d'euros d'investissements en Nouvelle-Aquitaine pour améliorer la situation des Urgences.

I Attractivité des carrières professionnelles en santé : 370 millions d'euros de mesures salariales en Nouvelle-Aquitaine dans le cadre du Ségur de la santé

Concernant l'attractivité des carrières professionnelles de santé, des mesures ont été prises dans le cadre du Ségur de la santé allant de la revalorisation salariale pour les professionnels à des créations de nouvelles professions de santé (infirmiers de pratiques avancées notamment aux urgences) participant à une meilleure gestion du temps médical urgentiste disponible. Ce dispositif qui s'inscrit dans la ligne du Pacte de refondation des urgences de 2019 contribue à apporter des solutions pérennes aux problématiques rencontrées par un grand nombre de services d'urgences.

A compter du 1er septembre 2020, la *revalorisation salariale générale de tous les personnels (non médecins*, dans les établissements de santé et les EHPAD) passe de **160 € à 183 € nets mensuel**. L'indemnité de service public exclusif des praticiens hospitaliers a été revalorisée à hauteur de **1 010 € brut**. En Nouvelle-Aquitaine, 95 000 personnes ont pu en bénéficier. **Au total, ce sont 185 millions d'euros qui ont été versés au titre de ces mesures en 2021.**
Plusieurs mesures supplémentaires de revalorisation catégorielle ont été prises pour l'ensemble des personnels hospitaliers, exemples : + 770 euros pour un chef de service hospitalier avec 30 ans d'expérience, + 300 euros pour un manipulateur en radiologie, + 300 euros pour un infirmier aux urgences. Elles ont donné **lieu au versement de 43 millions d'euros en Nouvelle-Aquitaine**. Enfin, un appui financier de **145 millions d'euros** sur trois ans a été apporté aux 80 établissements publics de santé de la région pour **la création de postes, la majoration des heures supplémentaires et le versement de primes.**

| Urgences sous tension : appeler le 15 avant de vous déplacer aux Urgences

Les urgences ont vocation à prendre en charge les urgences vitales qui nécessitent une réponse immédiate.
il est important de rappeler à tous qu'avant de se déplacer directement aux urgences, il est préférable de composer le 15 pour obtenir une prise en charge adaptée à sa situation.

Les bons réflexes sont donc les suivants :

2

1/ En journée, sauf en cas d'urgence, je contacte mon médecin

Il s'agit, en particulier, de rappeler le rôle pivot du médecin traitant dans le parcours de soins coordonné du patient. Ainsi, en journée, les patients sont invités à contacter en priorité leur médecin traitant (sauf en cas d'urgence vitale), afin de ne pas saturer les services d'urgences

2/ La nuit, le week-end ou en cas d'urgence, j'appelle le 15

La nuit, le week-end ou en cas d'urgence, les patients sont invités à contacter le 15 avant d'aller aux urgences. **L'appel préalable au 15 permet, grâce à la régulation assurée par des médecins libéraux et hospitaliers, de bien orienter le patient par rapport à son besoin de prise en charge**. Ainsi, en fonction de l'analyse de la situation, le patient pourra :

- Bénéficier de **conseils médicaux au téléphone ;**
- Ou **être orienté vers le médecin de garde** ;
- Ou **être dirigé vers les urgences de l'hôpital ou de la clinique ;**
- Ou **faire l'objet de l'envoi d'une équipe médicale sur place**.

Face à l'urgence, ayons les bons réflexes !

L'application de ces grands principes est de nature **à garantir une bonne orientation des patients et à contribuer à une bonne utilisation des services d'urgences dédiés à la prise en charge des urgences vitales,** en limitant le nombre de patients se présentant spontanément dans ces services pour des motifs qui ne relèvent pas de l'aide médicale urgente.

66 Services d'Urgences en Nouvelle-Aquitaine (dont **3** services d'urgences pédiatriques)

4 500 passages par jour dans les services d'urgence en Nouvelle-Aquitaine

13 Services d'aide médicale d'urgence (SAMU) – Centre 15 en Nouvelle-Aquitaine

Contact presse
ARS Nouvelle-Aquitaine

Marie-Claude Savoye
06 65 24 84 60
ars-na-communication@ars.sante.fr