

Délais d'attente aux urgences de Sion et de Viège 2017

Table des matières

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Introduction..... | 3 |
| 2. | Délais d'attente aux urgences de Sion..... | 4 |
| 2.1 | Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 2 «urgent» (délai ≤ 20 minutes)..... | 4 |
| 2.2 | Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 3 «semi urgent» (délai ≤ 60 minutes)..... | 5 |
| 2.3 | Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 4 «non urgent» (délai ≤ 120 minutes)..... | 6 |
| 2.4 | Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 5 «non urgent» (délai ≤ 180 minutes)..... | 7 |
| 2.5 | Commentaires sur les délais d'attente aux urgences de Sion..... | 7 |
| 3. | Délais d'attente aux urgences de Viège..... | 9 |
| 4. | Conclusion..... | 9 |

1. Introduction

Le délai d'attente aux urgences est défini comme la durée entre le moment de l'arrivée aux urgences et celui de l'installation dans un box de consultation. Il est mesuré sur le site de Sion depuis 2008 et sur le site de Viège depuis 2011. Ce délai ne correspond pas à la durée totale du séjour aux urgences. Cette dernière est influencée par la nécessité d'effectuer des examens complémentaires ou une consultation spécialisée. La durée totale du séjour aux urgences est aussi perçue comme une attente par le patient et elle peut influencer sa satisfaction, mais elle renseigne moins sur la sécurité de sa prise en charge.

Une échelle de triage des patients selon la gravité des symptômes a été mise au point en Valais (l'Echelle Valaisanne de Tri et de Gravité - EVTG). Elle permet de définir des délais d'attente maximaux acceptables en fonction du degré d'urgence.

A titre d'exemple, un patient se présentant avec des douleurs thoraciques susceptibles de correspondre à un infarctus du myocarde doit être pris en charge sans aucun délai (degré 1). En revanche, il est acceptable qu'un patient souffrant d'une conjonctivite (degré 5) attende plus longtemps.

2. Délais d'attente aux urgences de Sion

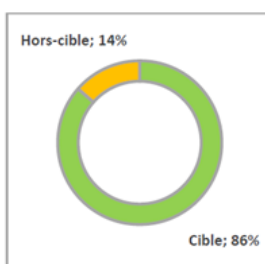
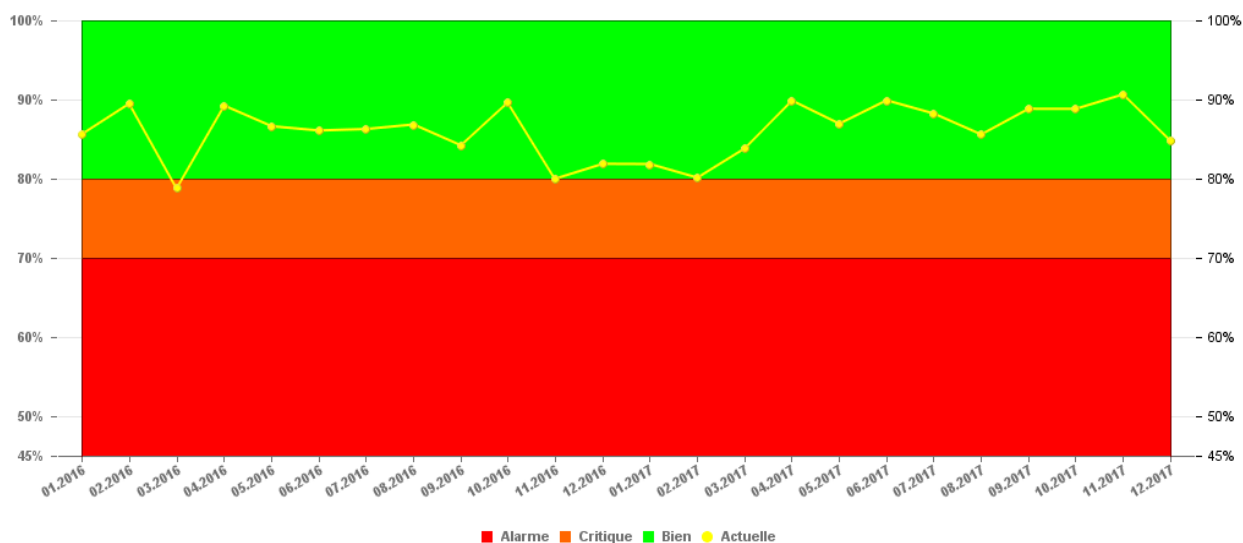
L'EVTG définit 5 degrés de gravité. Ils sont présentés ci-dessous avec le délai maximal de prise en charge considéré comme acceptable :

- degré de gravité 1 (urgence vitale) : prise en charge immédiate
- degré de gravité 2 (urgent) : 20 minutes
- degré de gravité 3 (semi urgent) : 60 minutes
- degré de gravité 4 (non urgent) : 120 minutes
- degré de gravité 5 (non urgent) : 180 minutes

Les graphiques ci-dessous illustrent les taux de respect des délais d'attente en fonction des degrés de gravité (2 à 5) et en fonction des mois des années 2016-2017.

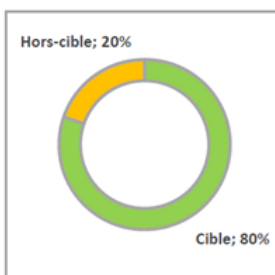
Pour les urgences de degré de gravité 1, il n'y a jamais de délai d'attente (patients immédiatement installés dans un box dédié), car ce sont des urgences vitales.

2.1 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 2 «urgent» (délai ≤ 20 minutes)



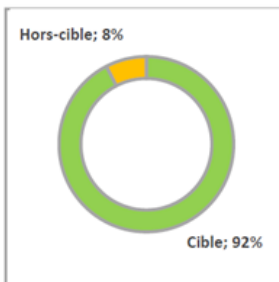
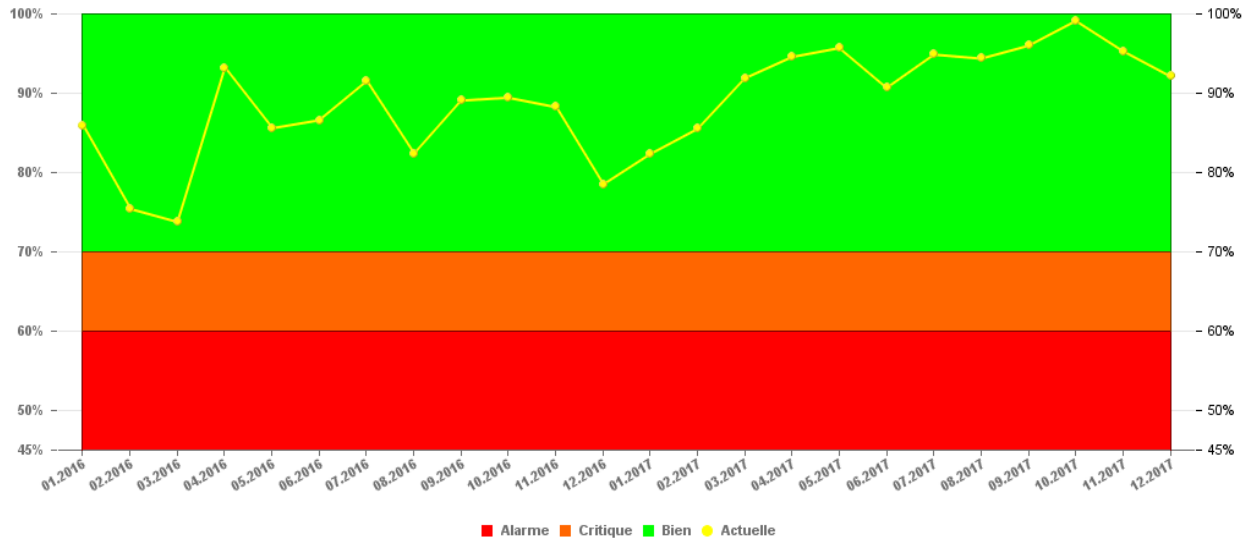
Moyenne 2017 taux de respect délai d'attente pour degré 2

2.2 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 3 «semi urgent» (délai ≤ 60 minutes)



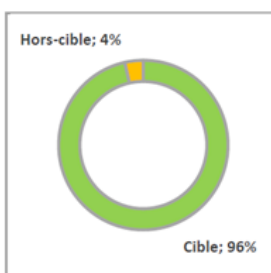
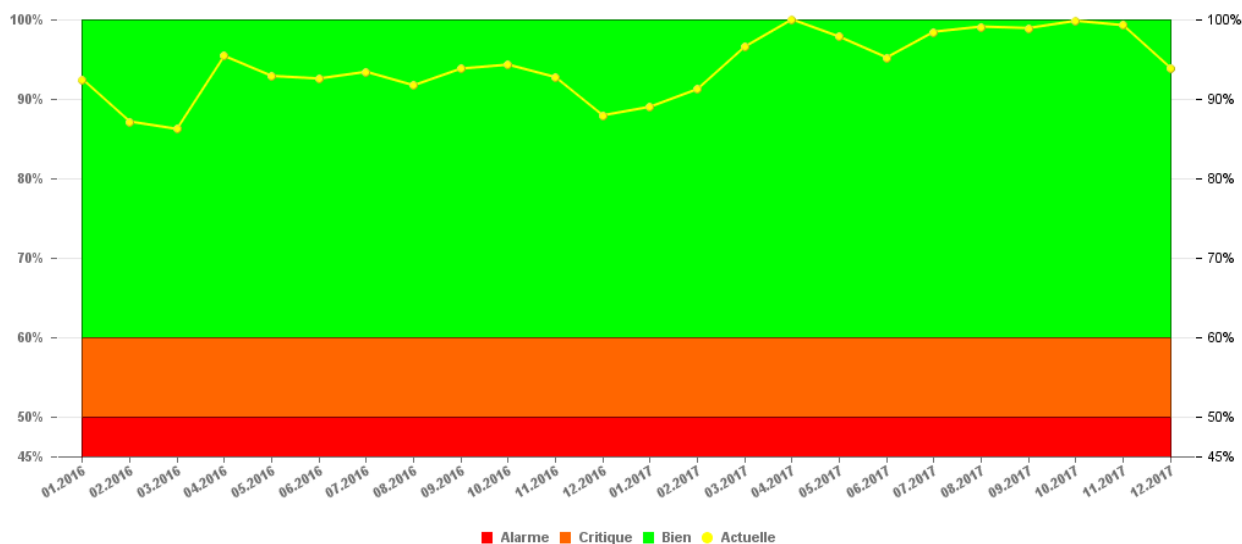
Moyenne 2017 taux de respect délai d'attente pour degré 3

2.3 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 4 «non urgent» (délai ≤ 120 minutes)



Moyenne 2017 taux de respect délai d'attente pour degré 4

2.4 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 5 «non urgent» (délai ≤ 180 minutes)



Moyenne 2017 taux de respect délai d'attente pour degré 5

2.5 Commentaires sur les délais d'attente aux urgences de Sion

Pendant les mois d'hiver, on constate une diminution des taux de respect des délais d'attente : ceci est dû à l'augmentation du nombre de consultations (quantité de personnel adaptée, mais nombre de box de consultations fixe).

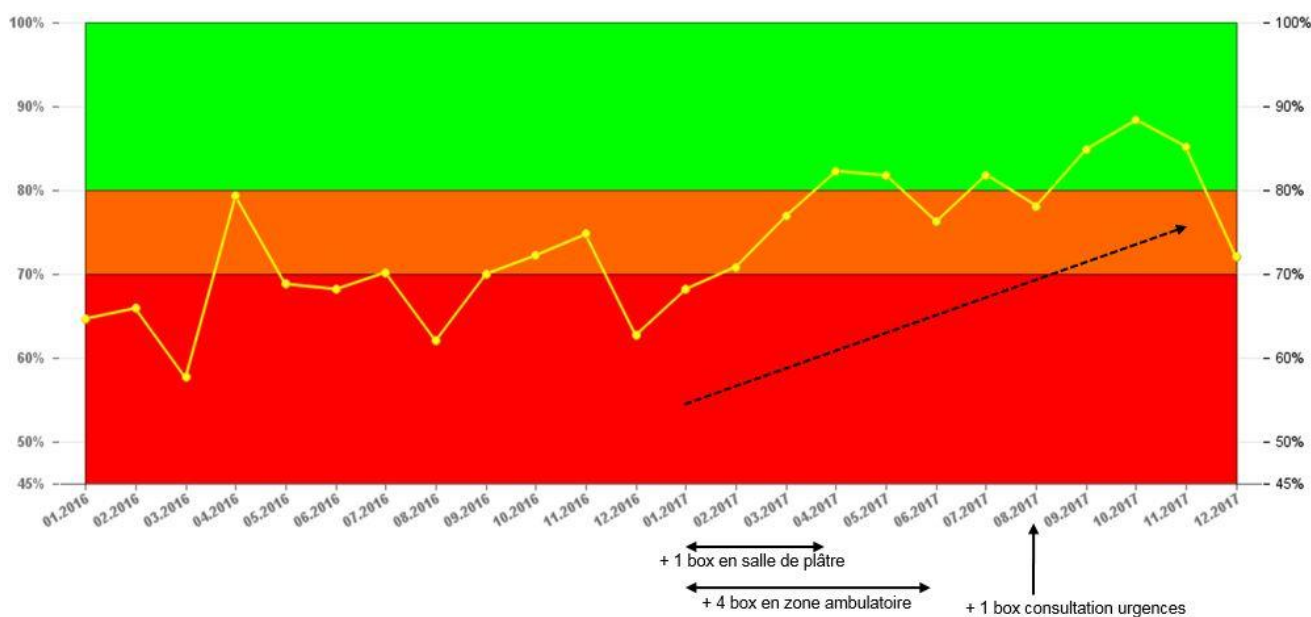
D'une manière générale, ces résultats sont bons, mais les efforts pour s'améliorer continuent et l'on constate une augmentation des taux de respect des délais d'attente au cours de l'année 2017.

Plusieurs mesures d'amélioration expliquent l'augmentation des taux de respect de délai d'attente en 2017 :

- ouverture d'une salle de plâtre supplémentaire
- agrandissement de la zone ambulatoire (filrière rapide de prise en charge pour les cas légers, appelée « fast track ») avec passage progressif de 3 à 7 places (augmentation du personnel y relative) et extension des heures d'ouverture de cette zone (actuellement : 8 heures à minuit)

- ouverture d'un box de consultation supplémentaire
- ajustement de la quantité de personnel aux pics de consultations, aussi bien au niveau de l'horaire journalier que des variations saisonnières.

Les améliorations en 2017 sont particulièrement visibles dans les taux de respect des délais d'attente des urgences de gravité 3.



Afin d'augmenter encore les taux de respects des délais d'attente aux urgences de Sion, des mesures d'amélioration supplémentaires sont prévues :

- créer un box de consultation supplémentaire en 2019
- à plus long terme, agrandir l'hôpital de Sion :
 - l'augmentation du nombre de lits améliorera le flux des patients hospitalisés depuis les urgences (actuellement en cas de manque de lits libres dans les services d'hébergement, les patients occupent les box des urgences plus longtemps)
 - l'augmentation du nombre de box de consultation des urgences pour répondre à l'augmentation constante du nombre de consultations (31'953 consultations en 2017 pour 11 box de consultation, 7 places en zone ambulatoire et 5 places en salle de plâtre).

Dédier l'activité d'un médecin aîné à la supervision de la zone ambulatoire pendant les heures ouvrables permettrait d'accélérer le flux des patients et diminuer les délais d'attente. Cette mesure d'amélioration a été proposée, mais elle n'est pas encore finalisée (nécessité de créer 1.4 nouveau poste).

3. Délais d'attente aux urgences de Viège

Les taux de respect des délais d'attente pour les urgences de Viège ne peuvent malheureusement pas être présentés pour l'année 2017, en raison d'un manque de maturité du système de mesure des délais.

4. Conclusion

En 2017, les délais d'attente prédéfinis sont bien respectés dans le service d'urgences de Sion. Les taux de respect de ces délais sont compris entre 80% à 96% et ils varient en fonction des degrés de gravité des urgences et des périodes de l'année (davantage de consultations en hiver). Dans le degré de gravité 3, qui est celui où le taux de respect des délais d'attente est le plus bas, on constate une amélioration en 2017 (taux moyen à 80%) suite à la mise en œuvre de plusieurs mesures d'amélioration.

Aux urgences de Viège, les taux de respect des délais ne peuvent malheureusement pas être présentés pour l'année 2017, en raison d'un manque de maturité du système de mesure des délais.