

Délais d'attente aux urgences de Sion et de Viège

2018

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)	4
2.3 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 4 «non urgent» (délai ≤ 120 minutes)	5
2.4 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 5 «non urgent» (délai ≤ 180 minutes)	6
2.5 Commentaires sur les délais d'attente aux urgences de Sion.....	7
3. Délais d'attente aux urgences de Viège.....	7
4. Conclusion.....	7

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.

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

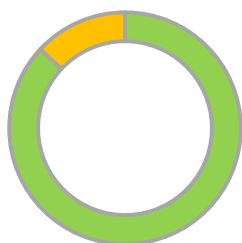
2. Délais d'attente aux urgences de Sion

Les commentaires et les graphiques ci-dessous concernent les urgences des degrés de gravité 2 à 5. Pour les urgences de degré de gravité 1 (urgence vitale), il n'y a jamais de délai d'attente : les patients sont immédiatement installés dans un box appelé déchoc. Ce box est dimensionné et équipé spécifiquement pour la prise en charge de situations très graves.

2.1 Urgences de degré de gravité 2 (délai \leq 20 minutes)

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2018, la moyenne et la médiane des délais d'attente sont de 10 minutes. Cependant, il importe plus au patient de savoir s'il va être installé dans un box dans les délais que de connaître la moyenne ou la médiane d'attente. Pour cette raison, le taux de respect du délai d'attente a aussi été calculé. Le résultat est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 13%



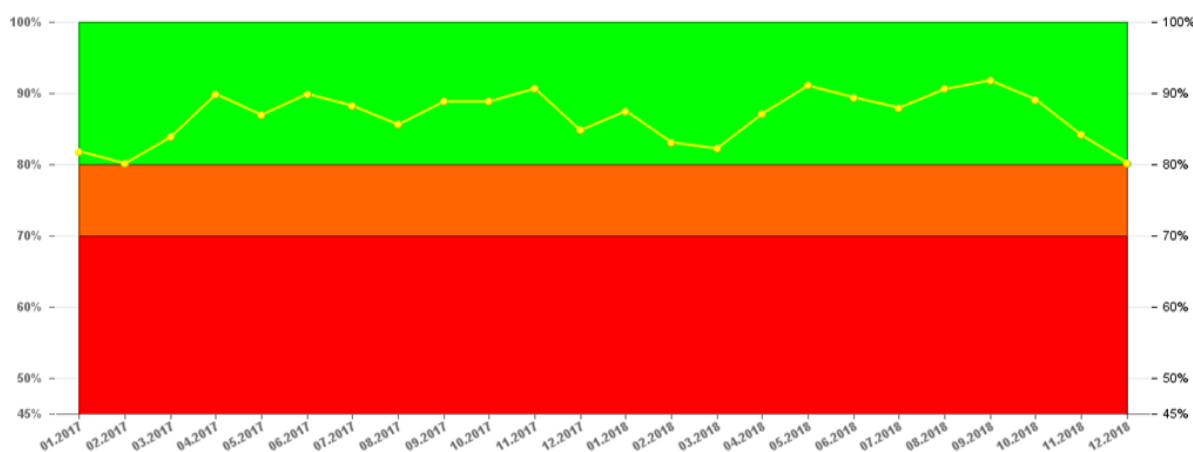
Cible : 87%

Taux de respect des délais d'attente pour les urgences de degré de sévérité 2

La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 20 minutes. Les pourcents indiquent la proportion de patient.

Le délai est respecté pour 87% des patients. Pour les 13% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié attend \leq 6 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 26 minutes).

Il convient de signaler que le taux de respect des délais d'attente varie au cours de l'année et qu'il est un peu plus bas dans les périodes où l'activité est la plus intense aux urgences, comme le montre le graphique ci-dessous.

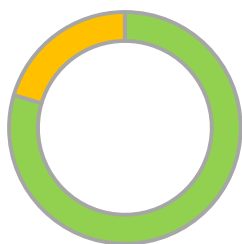


Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 2 sur les années 2017 et 2018. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2018, il est compris entre 80.2% et 91.8%, ce qui représente de bons résultats.

2.2 Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 3 (délai \leq 60 minutes)

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2018, la moyenne des délais d'attente est de 22 minutes et la médiane de 19 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 20%



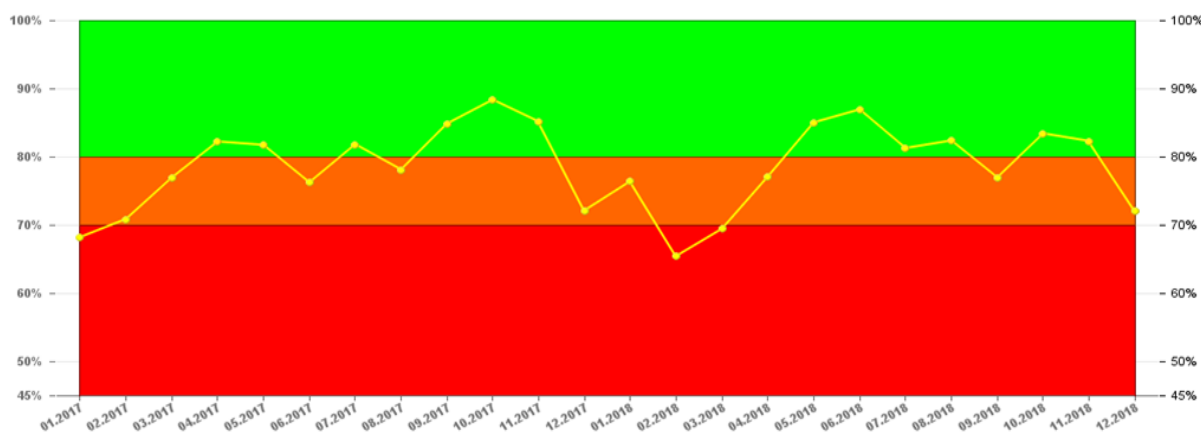
Cible : 80%

Taux de respect des délais d'attente pour les urgences de degré de sévérité 3

La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 60 minutes. Les pourcents indiquent la proportion de patient.

Le délai est respecté pour 80% des patients. Pour les 20% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié attend ≤ 30 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 90 minutes).

Le graphique ci-dessous montre la variation mensuelle du taux de respect des délais d'attente au cours des années 2017 et 2018.

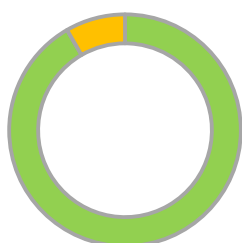


Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 3 sur les années 2017 et 2018. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2018, il est compris entre 65.5% et 86.9%, ce qui représente des résultats à améliorer pour certaines périodes de l'année.

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

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2018, la moyenne des délais d'attente est de 36 minutes et la médiane de 28 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 8%



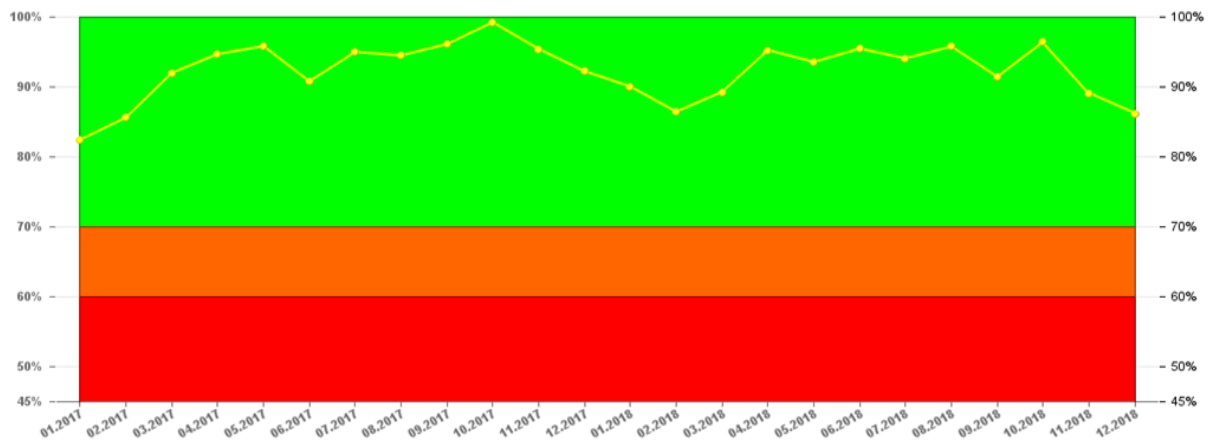
Cible : 92%

Taux de respect des délais d'attente pour les urgences de degré de sévérité 4

La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 120 minutes. Les pourcents indiquent la proportion de patient.

Le délai est respecté pour 92% des patients. Pour les 8% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié attend ≤ 36 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 156 minutes).

Le graphique ci-dessous montre la variation mensuelle du taux de respect des délais d'attente au cours des années 2017 et 2018.

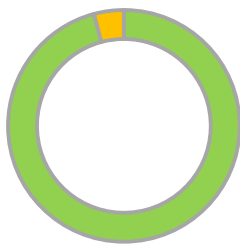


Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 4 sur les années 2017 et 2018. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2018, il est compris entre 86.2% et 96.4%, ce qui représente de bons résultats.

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

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2018, la moyenne des délais d'attente est de 44 minutes et la médiane de 30 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 4%



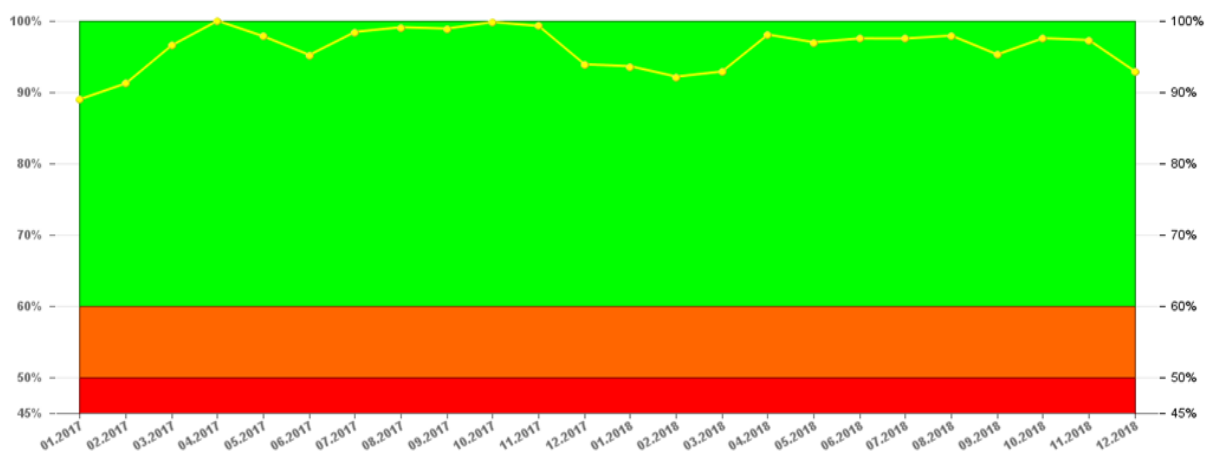
Cible : 96%

Taux de respect des délais d'attente pour les urgences de degré de sévérité 5

La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 180 minutes. Les pourcents indiquent la proportion de patient.

Le délai est respecté pour 96% des patients. Pour les 4% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié attend ≤ 36 minutes de plus (donc une attente maximale 216 minutes).

Le graphique ci-dessous montre la variation mensuelle du taux de respect des délais d'attente au cours des années 2017 et 2018.



Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 5 sur les années 2017 et 2018. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2018, il est compris entre 92.2% et 98.1%, ce qui représente de bons résultats.

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

Globalement les résultats sont bons. L'organisation du travail aux urgences (agrandissement de la zone ambulatoire « fast track », adaptation de la quantité de personnel aux pics d'activité journalier et saisonnier) a été optimisée en 2017 et les effets positifs en termes de durée d'attente se sont maintenus en 2018. Ceci malgré une augmentation de 7.4% du nombre de patients ayant consulté les urgences entre 2017 (31'952 patients) et 2018 (34'326 patients).

Seuls les délais à certains moments dans l'année pour les patients classés en gravité 3 devraient être améliorés. Pour diminuer les délais d'attente, il faudrait augmenter de manière conséquente les ressources matérielles (le nombre de salles de consultation) et humaines (le nombre de médecins et d'infirmières). Comme ceci n'est pas possible actuellement, les patients avec des symptômes de gravité 2 sont surveillés en continu et ceux avec des symptômes des degrés 3 à 5 sont réévalués toutes les 60 minutes jusqu'à ce qu'ils soient installés dans un box de consultation. Cette manière de procéder vise à la fois à améliorer la satisfaction des patients et à assurer la sécurité de leur prise en charge.

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 2018, en raison d'un manque de maturité du système de mesure des délais.

4. Conclusion

En 2018, 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% en moyenne sur l'année, mais ils varient en fonction des degrés de gravité des urgences (taux plus bas dans les urgences de degré 3) et des périodes de l'année (taux plus bas en hiver quand il y a davantage de consultations). Pour diminuer encore les délais d'attente, il faudrait augmenter de manière conséquente les ressources matérielles (le nombre de salles de consultation) et humaines (le nombre de médecins et d'infirmières). Comme ceci n'est pas possible actuellement, des mesures ont été prises pour améliorer la satisfaction des patients et assurer la sécurité de leur prise en charge.

Aux urgences de Viège, les taux de respect des délais ne peuvent malheureusement pas être présentés pour l'année 2018, en raison d'un manque de maturité du système de mesure des délais.