

# **Délais d'attente aux urgences de Sion**

## **2019**

## Table des matières

1.	Introduction .....	3
2.	Délais d'attente aux urgences de Sion .....	3
2.1	Urgences de degré de gravité 2 (délai $\leq$ 20 minutes) .....	4
2.2	Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 3 (délai $\leq$ 60 minutes) .....	5
2.3	Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 4 (délai $\leq$ 120 minutes) .....	6
2.4	Taux de respect délai d'attente urgences de degré de gravité 5 (délai $\leq$ 180 minutes) .....	7
2.5	Commentaires sur les délais d'attente aux urgences de Sion .....	8
3.	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. 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

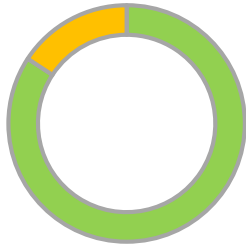
## 2. Délais d'attente aux urgences de Sion

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 pas de délai d'attente : les patients sont immédiatement installés dans un box appelé déchoc. Il y a deux déchocs aux urgences de Sion. Ils sont dimensionnés et équipés spécifiquement pour la prise en charge de situations très graves.

## 2.1 Urgences de degré de gravité 2 (délai ≤ 20 minutes)

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2019, la moyenne et la médiane des délais d'attente sont respectivement de 11 et 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 est aussi calculé. Le résultat est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 16%



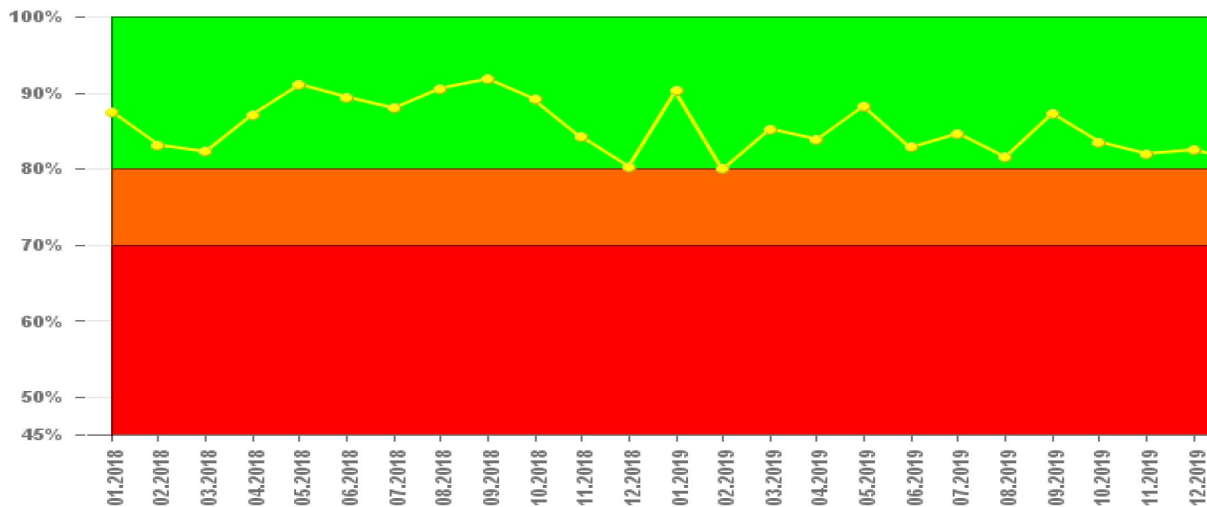
Cible : 84%

### 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 84% des patients. Pour les 16% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (48.5%) attend ≤ 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.

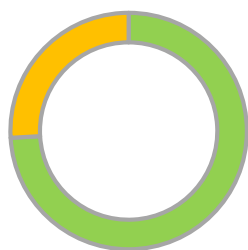


Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 2 sur les années 2018 et 2019. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2019, il est compris entre 79.9% et 90.2 %, ce qui représente de bons résultats.

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

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2019, la moyenne des délais d'attente est de 24 minutes et la médiane de 21 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 26%



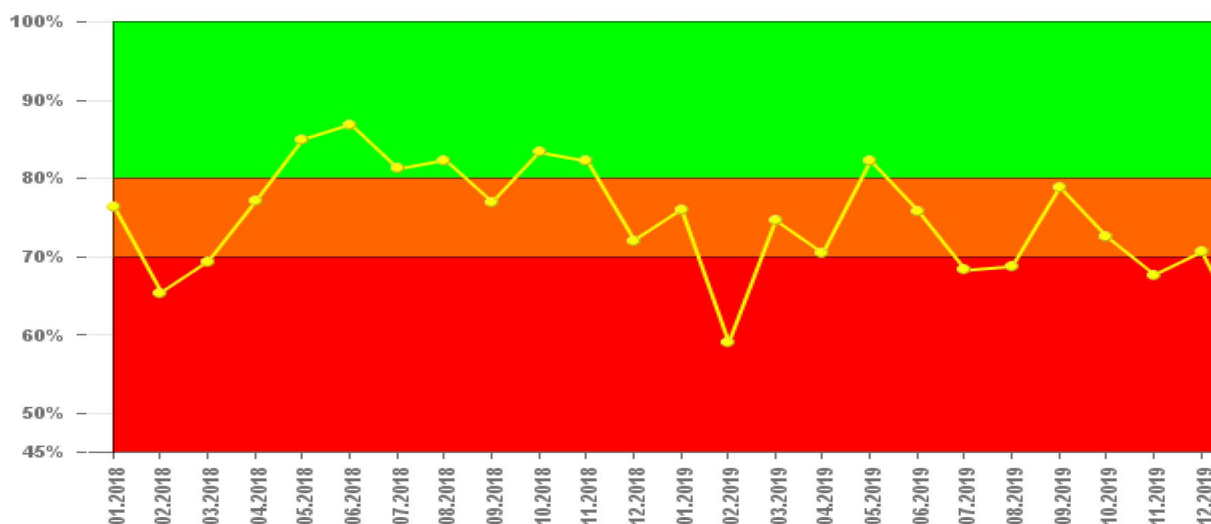
Cible : 74%

### 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 74% des patients. Pour les 26% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié (49.7%) 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 2018 et 2019.



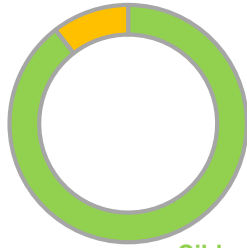
Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 3 sur les années 2018 et 2019. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2019, il est compris entre 59% et 82.3%, ce qui représente des résultats à améliorer.

Les urgences de degré 3 ne sont pas des situations très urgentes (jusqu'à 60 minutes d'attente sont acceptées), mais elles sont installées dans les box de consultation (« box couché ») et non dans la zone ambulatoire qui est conçue pour accélérer la prise en charge des urgences de degrés 4 et 5. Les box de consultation étant occupés prioritairement par des urgences de degré 2, une augmentation du nombre de ces box serait nécessaire pour améliorer le respect du délai d'attente des urgences de degrés 3. La possibilité d'installer ces dernières dans la zone ambulatoire sera évaluée en 2020.

### 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 2019, la moyenne des délais d'attente est de 40 minutes et la médiane de 32 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 10%



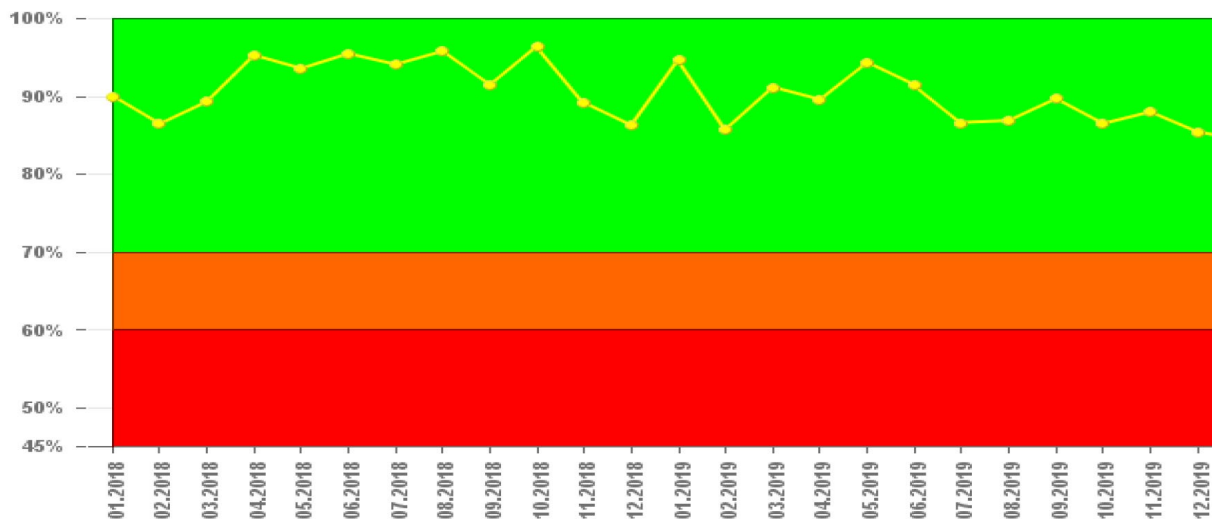
Cible : 90%

#### 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 90% des patients. Pour les 10% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié (51%) 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 2018 et 2019.



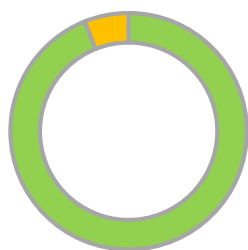
Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 4 sur les années 2018 et 2019. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme.

Pour l'année 2019, il est compris entre 85.4% et 94.7%, 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 2019, la moyenne des délais d'attente est de 49 minutes et la médiane de 35 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.

Hors-cible : 6%



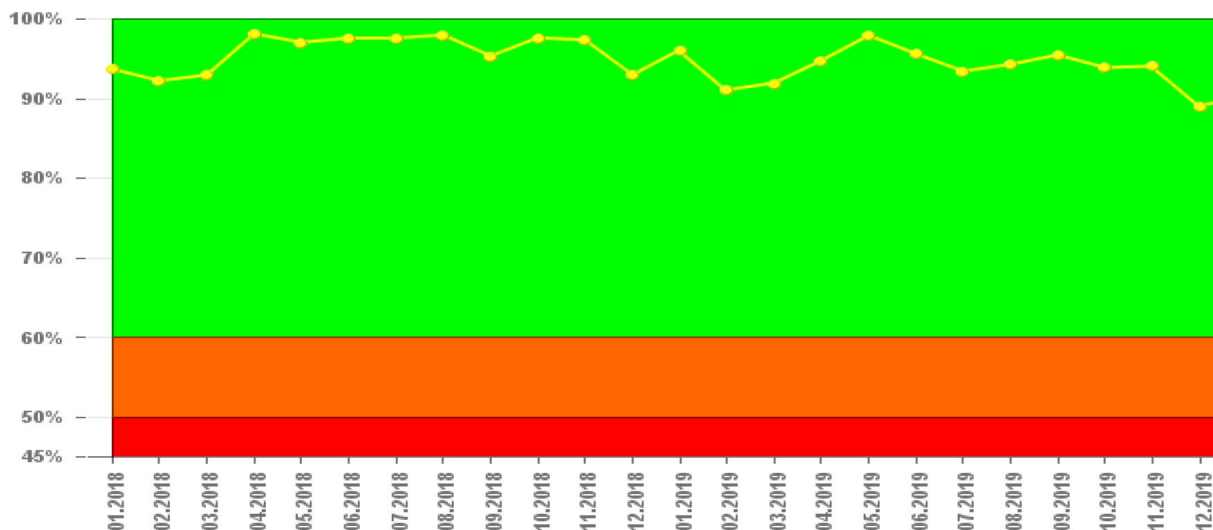
Cible : 94%

### 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 94% des patients. Pour les 6% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié (50%) 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 2018 et 2019.



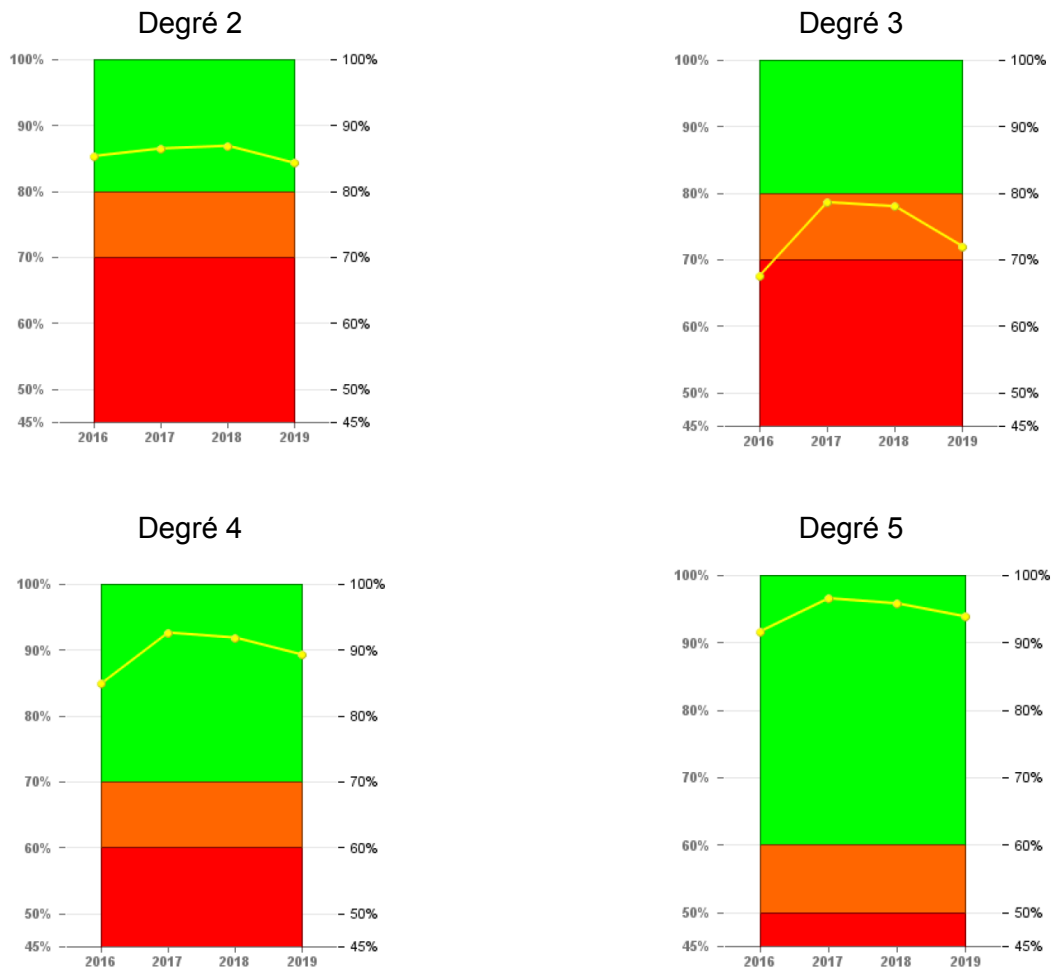
Variation mensuelle des taux de respect des délais d'attente pour les degrés 5 sur les années 2018 et 2019. Zone verte : bons résultats. Zone orange : à améliorer. Zone rouge : alarme. Pour l'année 2019, il est compris entre 89% et 97.9%, ce qui représente de bons résultats.

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

Globalement les résultats sont bons. On note cependant une légère diminution des taux de respect des délais d'attente en 2019.

Jusqu'en 2018 des mesures organisationnelles et matérielles avaient permis d'améliorer progressivement le respect des délais d'attente et cela malgré l'augmentation constante du nombre de patients vus chaque année aux urgences.

Les tableaux ci-dessous illustrent l'évolution des taux de respect des délais d'attente de 2016 à 2019 pour chaque degré de gravité.



A partir de 2019, l'organisation peut être considérée comme optimale et il n'y a plus de possibilité d'augmenter nombre de box de consultations. Dans ce contexte, l'augmentation du nombre de patients ayant consulté les urgences entre 2018 (34'326 patients) et 2019 (36'231) explique la légère diminution des taux de respect des délais d'attente.

Pour assurer la sécurité des patients et améliorer leur satisfaction, ils sont surveillés jusqu'à ce qu'ils soient installés dans un box de consultation :

- surveillance continue des patients avec symptômes de degré de gravité 2
- réévaluation toutes les 60 minutes des patients avec symptômes des degrés de gravité 3 à 5.



### **3. Conclusion**

En 2019 les délais d'attente prédéfinis pour les degrés 2, 4 et 5 sont bien respectés (taux de respect des délais compris entre 80% et 98%) dans le service d'urgences de Sion. Pour les urgences de degré de gravité 1, il n'y a pas de délai d'attente, car ces patients sont immédiatement pris en charge. Pour les urgences de degré de gravité 3, les taux de respect sont un peu moins bons (compris entre 60% et 80%). Ces taux varient aussi en fonction des périodes de l'année : ils sont plus bas en hiver quand il y a davantage de consultations.

De nombreuses mesures organisationnelles ont déjà été prises pour diminuer les délais d'attente. Pour faire mieux, il faudrait à présent augmenter le nombre de box de consultation pour répondre à l'augmentation constante du nombre de patients vus chaque année aux urgences. Ceci ne sera malheureusement pas possible avant l'extension de l'hôpital de Sion. En attendant la fin des travaux d'extension, le travail aux urgences est organisé de manière à assurer la sécurité de la prise en charge des patients et améliorer leur satisfaction.