

Délais d'attente aux urgences de Sion

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.

À 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 :

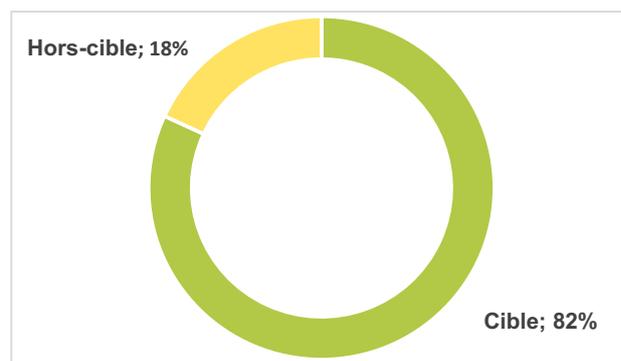
- degré de gravité 1 (urgence vitale) : prise en charge immédiate
- degré de gravité 2 (urgent) : 20 minutes
- degré de gravité 3 (semi-urgent) : 60 minutes
- degré de gravité 4 (non urgent) : 120 minutes
- degré de gravité 5 (non urgent) : 180 minutes.

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 \leq 20 minutes)

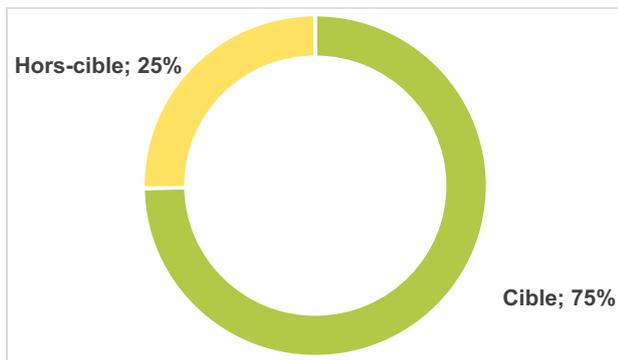
Dans ce degré d'urgence pour l'année 2020, la moyenne et la médiane des délais d'attente sont toutes deux de 11 minutes. Cependant, il importe plus au patient de savoir s'il va être installé dans un box dans les délais que de connaître la moyenne ou la médiane d'attente. Pour cette raison, le taux de respect du délai d'attente est aussi calculé. Le résultat est illustré dans le graphique ci-dessous. La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 20 minutes.



Le délai est respecté pour 82 % des patients. Pour les 18 % restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (48.2 %) attend \leq 6 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 26 minutes).

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 2020, 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.

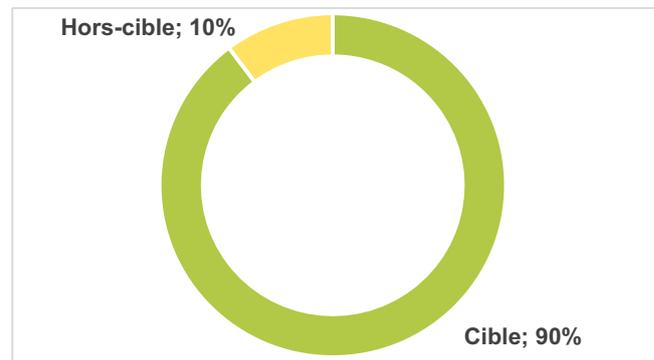


La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 60 minutes. Le délai est respecté pour 75 % des patients. Pour les 25 % restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (46.0 %) attend \leq 30 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 90 minutes).

Les urgences de degré 3 ne sont pas des situations très urgentes (jusqu'à 60 minutes d'attente sont acceptées) et sont installées dans les box de consultation (« box couché »). Ces derniers sont cependant occupés prioritairement par des urgences de degré 2, si bien qu'il faudrait créer des boxes de consultation supplémentaires pour pouvoir installer les urgences de degré 3 plus rapidement. Un agrandissement des urgences de Sion n'est pas possible actuellement. Il existe aux urgences une zone ambulatoire qui est conçue pour accélérer la prise en charge des urgences de degrés 4 et 5. À partir de 2020, certaines urgences de degré 3 ont été installées dans la zone ambulatoire afin de raccourcir le délai d'attente. Cette nouvelle pratique n'a cependant pas modifié de manière significative le taux de respect du délai d'attente.

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

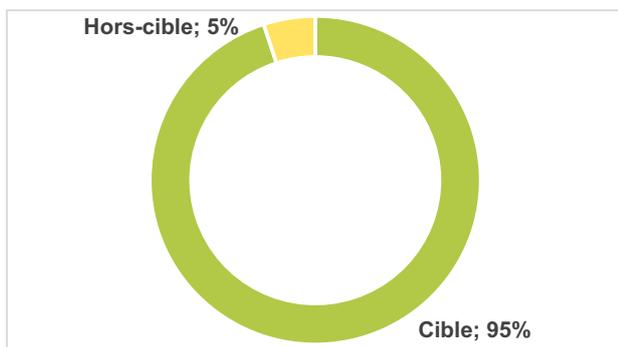
Dans ce degré d'urgence pour l'année 2020, la moyenne des délais d'attente est de 37 minutes et la médiane de 29 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.



La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 120 minutes. Le délai est respecté pour 90 % des patients. Pour les 10 % restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, la moitié (50 %) attend \leq 36 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 156 minutes).

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

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2020, la moyenne des délais d'attente est de 39 minutes et la médiane de 25 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous.



La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 180 minutes. Le délai est respecté pour 95 % des patients. Pour les 5 % restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (47 %) attend \leq 36 minutes de plus (donc une attente maximale 216 minutes).

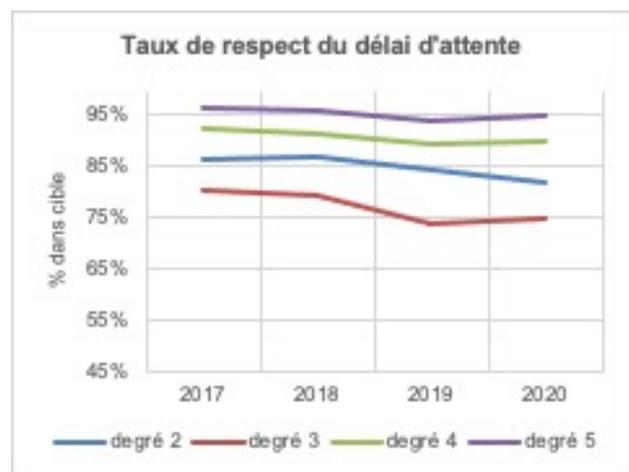
2.5 Commentaires sur les délais d'attente aux urgences de Sion

Globalement les résultats de 2020 sont bons.

Entre 2019 et 2020, l'évolution du taux de respect des délais d'attente dans les différents degrés de gravité est minime :

- Degré 2 : 84 % en 2019 et 82 % en 2020
- Degré 3 : 74 % en 2019 et 75 % en 2020
- Degré 4 : 90 % en 2019 et 90 % en 2020
- Degré 5 : 94 % en 2019 et 95 % en 2020

Ces taux varient aussi en fonction des périodes de l'année : ils sont plus bas en hiver quand il y a davantage de consultations. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des taux de respect des délais d'attente de 2017 à 2020 pour chaque degré de gravité.



Entre 2016 et 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. En 2019 le nombre de patients ayant consulté les urgences était plus élevé qu'en 2018 et a atteint 36 231. On a alors constaté une légère baisse du taux de respect des délais d'attente. En 2020, pour la première fois depuis de nombreuses années, on constate une baisse du nombre de patients ayant consulté les urgences (32 057). L'évolution du nombre de consultations pendant l'an-

née 2020 révèle que la baisse est due à la pandémie Covid-19. En janvier-février 2020, il y a eu une augmentation des consultations par rapport à 2019. De mars à mai 2020, il y a eu une forte baisse de toutes les consultations aux urgences. La situation s'est ensuite normalisée, puis, dès novembre 2020, il y a eu une forte diminution des consultations ambulatoires qui n'a pas été compensée par l'augmentation des consultations menant à une hospitalisation. Ce phénomène a également été constaté aux urgences de l'hôpital de Martigny.

Quelle que soit l'évolution des taux de respect des délais d'attente, la sécurité des patients est assurée par une surveillance jusqu'à l'installation 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 2020 les durées d'attente moyennes et médianes dans le service des urgences de Sion sont nettement inférieures aux durées maximales fixées pour chaque degré de gravité d'urgence.

En ce qui concerne les taux de respect des délais d'attente, ils sont très bons pour les degrés 2, 4 et 5 (taux compris entre 82 % et 95 %). 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, le taux de respect du délai d'attente est un peu moins bon (75 %), mais ce degré de gravité n'inclut pas des urgences vitales, puisque le délai d'attente accepté pour le degré 3 est de 60 minutes.

De nombreuses mesures organisationnelles ont été mises en œuvre ces dernières années (cf. rapports précédents) pour diminuer les délais d'attente : même si la sécurité des soins est assurée pendant les attentes, il reste important de diminuer ces dernières afin d'augmenter la satisfaction des patients. Les efforts d'amélioration sont donc maintenus. Certaines mesures d'amélioration ne pourront cependant pas être réalisées avant la mise en service de l'extension de l'hôpital de Sion d'ici 3 à 4 ans. Cette dernière permettra notamment d'augmenter le nombre de box de consultation et devrait permettre d'améliorer le taux de respect des délais d'attente pour les urgences de degré 3.