

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.

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

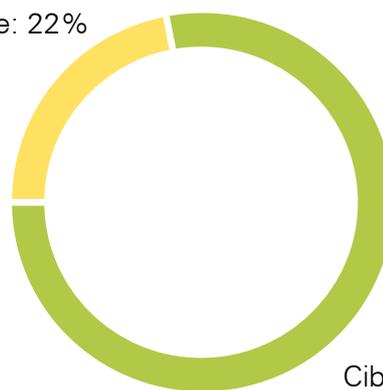
Les commentaires et les graphiques ci-dessous concernent les urgences des degrés de gravité 2 à 5. Pour les urgences de degré de gravité 1 (urgence vitale), il n'y a pas de délai d'attente : les patients sont immédiatement installés dans un box appelé déchoc. Il y a deux déchocs aux urgences de Sion. Ils sont dimensionnés et équipés spécifiquement pour la prise en charge de situations très graves.

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

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2021, la moyenne est de 16 minutes et la médiane de 13 minutes. Cependant, il importe plus au patient de savoir s'il va être installé dans un box dans le délai prédéfini 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.

Hors cible: 22%

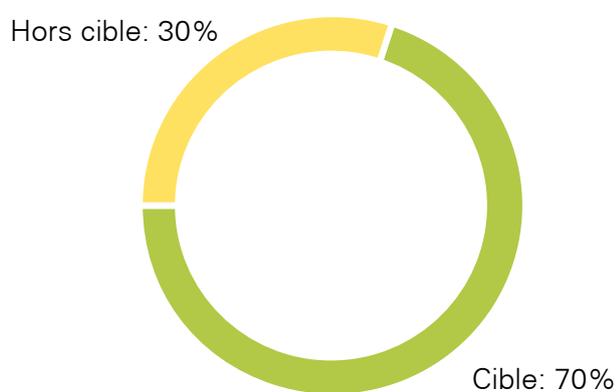


Cible: 78%

Le délai est respecté pour 78% des patients. Pour les 22% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (46%) 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 ≤ 60 minutes)

Dans ce degré d'urgence pour l'année 2021, la moyenne est de 53 minutes et la médiane de 33 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.

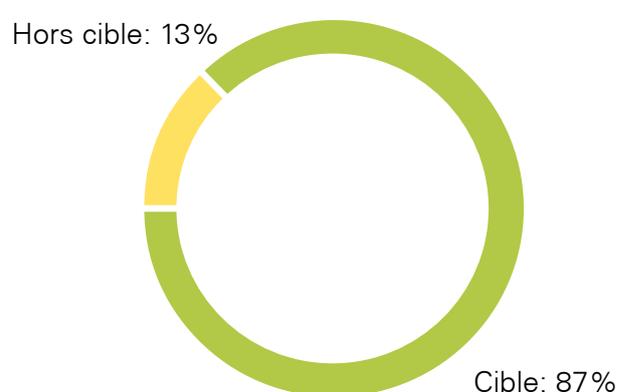


Le délai est respecté pour 70% des patients. Pour les 30% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, 42% attend ≤ 30 minutes au-delà du délai (donc une attente maximale 90 minutes).

Les urgences de degré 3 ne sont pas des situations très urgentes (jusqu'à 60 minutes d'attente sont acceptées). Elles sont installées le plus souvent dans les box de consultation (« box couché ») qui sont occupés prioritairement par des urgences de degré 2. En raison de l'augmentation progressive du nombre de consultations aux urgences ces dernières années, le nombre de ces box est devenu insuffisant. Cela explique en grande partie la baisse progressive du taux de respect des délais d'attente dans les urgences de degré 3. Une partie des urgences de degré 3 est installée dans la zone ambulatoire qui est dédiée aux urgences de degré 4 et 5, mais cette pratique n'a pas permis d'améliorer le taux de respect du délai d'attente pour le degré 3.

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

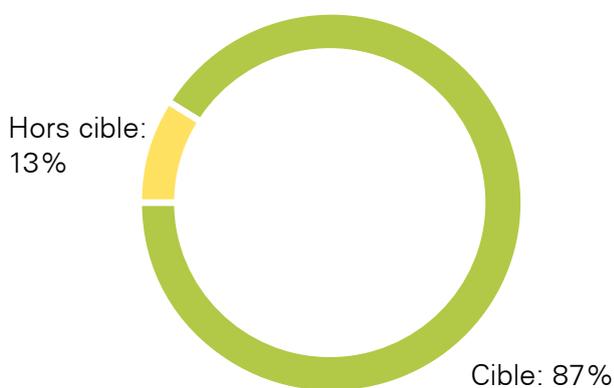
Dans ce degré d'urgence pour l'année 2021, la moyenne est de 58 minutes et la médiane de 39 minutes. Le taux de respect du délai d'attente est illustré dans le graphique ci-dessous. La cible est un délai d'attente inférieur ou égal à 120 minutes.



Le délai est respecté pour 87% des patients. Pour les 13% restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (46%) attend ≤ 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 2021, la moyenne est de 68 minutes et la médiane de 43 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.



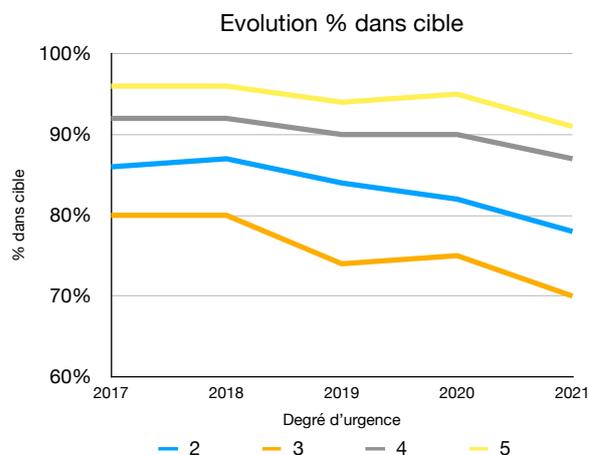
Le délai est respecté pour 91 % des patients. Pour les 9 % restants, le délai est dépassé : parmi ces patients, près de la moitié (48 %) attend \leq 36 minutes de plus (donc une attente maximale 216 minutes).

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

Globalement les résultats de 2021 sont bons. Entre 2020 et 2021, l'évolution du taux de respect des délais d'attente dans les différents degrés de gravité est cependant légèrement à la baisse :

- Degré 2 : 82 % en 2020 et 78 % en 2021
- Degré 3 : 75 % en 2020 et 70 % en 2021
- Degré 4 : 90 % en 2020 et 87 % en 2021
- Degré 5 : 95 % en 2020 et 91 % en 2021

Ces taux représentent une moyenne sur une année, mais ils varient 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 2021 pour chaque degré de gravité.



On constate une tendance générale à la baisse des taux de respect de délais d'attente depuis 2018.

Entre 2016 et 2018, des mesures organisationnelles et matérielles (locaux) 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, est survenue une baisse du nombre de patients ayant consulté les urgences (32'057): cela était dû à la pandémie Covid. On a alors constaté une légère amélioration des taux de respect des délais d'attente dans tous les degrés d'urgence, mis à part le degré 3.

En 2021 le nombre de patients ayant consulté les urgences est à nouveau à la hausse (35'676) et le taux de respect des délais d'attente est à la baisse. En analysant plus en détail le nombre de consultations aux urgences en 2021, on constate que pendant les mois de janvier et février, il y a eu beaucoup moins de consultations que les années précédant la pandémie. Le confinement joue évidemment un rôle dans cette baisse. Si l'on compare la période de mars à décembre 2019 à la même période en 2021, on constate une forte augmentation du nombre de consultations aux urgences en 2021 (cette tendance à l'augmentation est confirmée sur le premier trimestre 2022). Comme le délai d'attente dépend aussi du rapport entre le nombre de patients et le nombre de boxes de consultation, il n'est pas étonnant que ce délai s'allonge vu l'impossibilité actuelle d'augmenter le nombre de boxes.

Un autre facteur qui participe à l'augmentation du délai d'attente est le ralentissement du flux des patients qui sont hospitalisés depuis les urgences. Sachant que la grande majorité des patients qui sont hospitalisés passent par les urgences, le ralentissement du flux des hospitalisations provoque un engorgement des urgences, en raison, d'une part, du manque de disponibilité de lits dans l'hôpital (nombre important de patients déjà hospitalisés) et, d'autre part, du délai pour obtenir le résultat du test Covid avant de pouvoir transférer un patient en chambre.

3. Conclusion

En 2021 les durées d'attente moyennes et médianes dans le service des urgences de Sion sont 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 bons à très bons pour les degrés 2, 4 et 5 (taux compris entre 78% et 91%). 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 (70%), 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 oeuvre ces dernières années (cf rapports précédents) pour diminuer les délais d'attente. Pour les degrés élevés d'urgence, le respect de ces délais est important du point de vue de la sécurité des patients. Pour les autres degrés d'urgence, il est important surtout parce qu'il influence fortement la satisfaction des patients. Les efforts d'amélioration sont donc poursuivis. 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 2025. Cette dernière contiendra un nombre plus élevé de box de consultation et devrait permettre d'améliorer le taux de respect des délais d'attente pour les urgences.