



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## services d'urgence

Question écrite n° 42119

### Texte de la question

M. Hervé Féron interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la congestion des services d'urgences dans les établissements de santé. Premier maillon du circuit hospitalier, les urgences jouent un rôle fondamental en effectuant les premiers soins et en orientant les patients pour assurer leur prise en charge médicale. Du fait de leur position en aval de cette chaîne, les personnels urgentistes ont la responsabilité de rechercher une place disponible dans le service approprié avant de pouvoir y adresser leurs patients. Cependant, du fait du manque de lits dans les hôpitaux, les services sont régulièrement saturés, conduisant à reporter cette difficulté au niveau des urgences. Les professionnels avaient demandé en février 2013 qu'une solution soit trouvée au niveau de l'établissement. En l'absence de réponse satisfaisante, ils ont récemment décidé de ne plus assurer cette activité administrative, comme ils l'avaient annoncé en début d'année. En effet, cette fonction constitue une charge considérable pour le personnel médical, représentant jusqu'à 30 % de leurs horaires de travail. Elle se répercute sur leur temps passé à dispenser des soins et donc sur leur disponibilité et le temps d'attente des patients qui s'élève parfois à plusieurs heures et dégénère vers des actes de violence à l'encontre des agents hospitaliers. Par ailleurs, l'accès difficile aux soins pour les plus modestes du fait de l'augmentation de leurs coûts conduit ce public à s'adresser aux urgences au lieu des consultations ambulatoires, amplifiant encore l'engorgement de ce service. Alors que les hôpitaux doivent composer avec des moyens insuffisants, leurs finances s'étant encore davantage détériorées depuis la mise en place de la tarification à l'activité, la nécessité d'une réforme du dispositif de gestion des places devient pressante si l'on souhaite préserver la qualité de notre système de soins. En cette période où les conditions climatiques se dégradent progressivement, on constate que certains établissements montrent déjà des signes de saturation de leur capacité d'accueil. Il souhaite ainsi connaître les intentions du Gouvernement afin d'éviter une situation ingérable durant la période froide et les risques d'accidents qui pourraient en découler.

### Texte de la réponse

Le bon fonctionnement des services de médecine d'urgence est une priorité du Gouvernement ; il constitue un enjeu majeur d'accès aux soins sur le territoire. A cet effet, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes s'est engagée à ce que l'accès aux soins urgents soit garanti sur tout le territoire et que l'organisation interne des services soit améliorée pour assurer une prise en charge optimale des patients et favoriser des conditions de travail satisfaisantes pour les professionnels. Une feuille de route nationale 2013-2015 déclinée au niveau régional, par les agences régionales de santé (ARS) et les établissements, traite notamment du sujet de la gestion de l'aval des urgences et de l'anticipation des situations de tension dans les services d'urgence. Des travaux sont conduits selon trois axes : - en amont des urgences, des propositions d'amélioration de l'organisation des soins non programmés et de la réponse aux besoins de soins en ville, notamment aux heures de permanence des soins ; - en interne au sein des services d'urgence, concernant l'anticipation des situations de tension ; les ARS ont effectué un diagnostic des situations difficiles, tant au niveau des ressources humaines, de l'organisation interne, de l'interface avec les services cliniques, du positionnement de la structure des urgences au sein du territoire, que du niveau d'activité et de son évolution.

Elles ont préconisé, en collaboration avec les établissements, la mise en oeuvre d'actions permettant de répondre à ces situations mais également de les anticiper ; - enfin, concernant l'aval des urgences, c'est-à-dire l'orientation des patients vers les services d'hospitalisation ou médico-sociaux adaptés à leurs besoins, une mission a été confiée par la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, en avril 2013, au professeur Carli, président du conseil national de l'urgence hospitalière, afin qu'il propose des recommandations de bonnes pratiques facilitant l'hospitalisation des patients en provenance des urgences. Le rapport du professeur Carli propose des actions concrètes. Il préconise notamment le développement de dispositif de gestion de lits, l'amélioration de l'accès au plateau technique, le traitement de la question de l'hospitalisation des patients en provenance des urgences élargi sur un territoire, la nécessaire implication de la communauté médicale dans son ensemble. Le programme agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP) d'accompagnement des établissements dans la gestion des lits a débuté en 2013 et s'achèvera à la fin de l'année 2014. L'objectif est d'améliorer l'aval des urgences ainsi que la gestion prévisionnelle des flux. Au total, ce sont plus de 160 établissements qui sont accompagnés. Ce programme permettra de capitaliser les bonnes pratiques concernant la gestion des lits afin de les diffuser largement aux établissements de santé.

## Données clés

**Auteur :** [M. Hervé Féron](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 42119

**Rubrique :** Établissements de santé

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [12 novembre 2013](#), page 11716

**Réponse publiée au JO le :** [23 décembre 2014](#), page 10675