

Dans le domaine des urgences, le canton de Neuchâtel bénéficie d'une filière de prise en charge dont chaque maillon joue un rôle vital. Gestion des appels sanitaires urgents (144), ambulances, trois équipes de SMUR,

protocole pour l'accueil des urgences vitales à l'Hôpital neuchâtelois (HNE), partenariat avec les médecins installés pour les urgences non vitales: explications en collaboration avec l'HNE.

URGENCES En première ligne pour assurer la sécurité sanitaire des Neuchâtelois.

«Amener des aptitudes vitales»

BRIGITTE REBETZ

«Avec les moyens modernes dont nous disposons, nous sommes en mesure d'amener des compétences cruciales auprès d'un patient. Plus on intervient tôt pour une urgence vitale, meilleures seront les chances de survie», explique le Pr Bernard Vermeulen, directeur médical de l'Hôpital neuchâtelois (HNE) qui fut aussi le patron du service des urgences aux Hôpitaux universitaires de Genève. D'où la mise en place dans le canton de Neuchâtel d'une filière de prise en charge dont chaque maillon joue un rôle essentiel.

Le premier maillon est la Fondation urgence santé (FUS), qui gère la centrale du 144 depuis janvier 2015. Au bout du fil, des collaborateurs spécialisés évaluent les cas en fonction des symptômes et engagent les secours appropriés – ambulance, Service mobile d'urgence et de réanimation (Smur) ou Rega. «Ils se chargent de localiser chaque incident. Si un patient présente une urgence vitale dans un lieu reculé, ils envoveront directement un hélicoptère», détaille le Dr Vincent Della Santa, chef du département des urgences de l'HNE. «Lorsqu'ils sont confrontés à un arrêt cardiaque, ils expliquent à l'appelant comment pratiquer un massage cardiaque et restent en contact avec lui jusqu'à l'arrivée des secours.» La centrale veille aussi à relayer toutes les informations dont elle dispose aux ambulances et au Smur pendant leur trajet.

La coordination des secours

«Les ambulanciers ont maintenant une formation de trois ans qui leur donne des compé-



Ambulances et Smur adressent des codes aux urgences de l'HNE permettant de réunir les spécialistes avant l'arrivée du patient. ARCHIVES DAVID MARCHON

tences spécifiques. Ils peuvent ainsi pratiquer des actes médicaux délégués. Ils entreprennent souvent une réanimation avant l'arrivée du Smur, leur rôle est donc fondamental dans la chaîne de secours», souligne le Pr Vermeulen. Cellule pré-hospitalière de l'HNE composée d'un médecin et d'un infirmier, le Smur assiste les ambulanciers dans les cas les plus sévères. Trois équipes de Smur officient 24h/24 dans le canton, à partir des sites hospitaliers de La Chaux-de-Fonds, Neuchâtel et Couvet.

Pendant le transport, les ambulanciers utilisent des codes

pour alerter l'hôpital s'ils sont confrontés à un arrêt cardiaque, un AVC, un cas chirurgical ou psychiatrique aigu. «Chaque code correspond à une filière de soins spécifique et nous permet de réunir les compétences requises avant l'arrivée du patient. Pour un AVC, par exemple, il prévoit une prise en charge immédiate par un neurologue et la mobilisation d'un radiologue: l'objectif est de faire un scanner dans les 15 minutes et d'être en mesure d'effectuer une thrombolyse précoce», décrit le Dr Della Santa. Lorsque ces cas arrivent à l'hôpital ils sont pris en charge en toute priorité, ce qui

a des conséquences sur la file d'attente des cas moins graves.

Détecter les risques vitaux

L'Echelle suisse de tri est appliquée depuis 2007 par l'HNE pour catégoriser les patients en quatre échelons d'urgence. L'enjeu est de détecter un risque vital (degré 1), qui représente 3% des prises en charge à l'hôpital Pourtalès et 1% à l'hôpital de La Chaux-de-Fonds. L'urgence de degré 2 (infection grave, colique néphrétique...) est traitée dans un délai de 20 minutes maximum. Quant aux affections non vitales – degrés 3 et 4 – elles représentent l'es-

sentiel des consultations en policlinique: 50% d'entre elles concernent le degré 3.

Pour améliorer les capacités de prise en charge des patients, l'HNE et les médecins de premier recours indépendants du canton ont instauré un nouveau dispositif en janvier 2015 (lire ci-dessous): ces derniers effectuent leurs gardes du soir (19h-22h) et du week-end sur les sites de Pourtalès (12h-22h) et La Chaux-de-Fonds (10h-20h) ainsi que Couvet (14h-18h), ce qui a permis de réduire substantiellement le temps d'attente des patients ambulatoires non ur-

DEUX CONFÉRENCES PUBLIQUES SUR LE SUJET

Sous l'intitulé «C'est quoi une urgence?», l'Hôpital neuchâtelois et la Société neuchâteloise de médecine (SNM) organisent deux conférences publiques, lundi 31 octobre au Club 44 à La Chaux-de-Fonds et jeudi 3 novembre à l'auditorium de l'hôpital Pourtalès à Neuchâtel, les deux fois à 19h. Les intervenants? Le Dr Walter Gusmini, président de la SNM, le Dr Dominique Bünzli, président de la commission de la garde de la SNM, et le Dr Vincent Della Santa, médecin-chef du département des urgences de l'HNE.

gents (degrés 3 et 4). Les consultations nocturnes sont quant à elles assurées par l'Hôpital neuchâtelois.

La prise en charge des urgences constitue un maillon essentiel de la sécurité sanitaire du canton, mais elle n'est pas la seule: c'est la filière du réseau de santé dans son ensemble – de la médecine de premier recours aux prestations de l'HNE (soins intensifs, prise en charge des complications, épidémiologie hospitalière, etc.) – qui permet d'assurer des soins efficaces dans le domaine de la santé. En 2015 par exemple, environ 30% (56 332) des Neuchâtelois ont consulté l'ambulatorio hospitalier mais seuls 6,3% (11 443) ont été hospitalisés en soins aigus, dont environ 0,7% (1265) aux soins intensifs. Par contre, 78% (140 000) d'entre eux ont consulté un médecin de premier recours ou pédiatrique. ●

Urgences, mode d'emploi

QUEL NUMÉRO APPELER? Le 144 pour les urgences vitales, le 0848 134 134 pour les urgences non vitales, le 032 713 38 48 pour la hotline pédiatrique. Les appels aboutissent tous à la centrale de la Fondation urgence santé (FUS) où des infirmiers et ambulanciers spécialement formés évaluent les cas selon leur gravité et envoient les secours sanitaires d'urgence (ambulance, Smur, hélicoptère). Selon la situation, des conseils de premiers secours (massage cardiaque, pansement compressif...) peuvent être donnés à l'appelant. Les opérateurs envoient aussi un maximum d'infos aux ambulances et au Smur pendant leur trajet. Si le patient se trompe de numéro, l'opérateur bascule l'appel vers l'interlocuteur approprié.

ÉVALUER L'URGENCE Un infirmier spécialiste du tri accueille les personnes qui arrivent aux urgences et procède à des examens de base. Son rôle n'est pas de poser un diagnostic mais de mesurer le degré de gravité. Les patients sont répartis en quatre catégories d'urgence, selon l'Echelle suisse de tri.

SUR RENDEZ-VOUS Un conseil à ceux qui se rendent par leurs propres moyens aux urgences de La Chaux-de-Fonds, Pourtalès (Neuchâtel) ou à la policlinique de l'hôpital du Val-de-Travers (Couvet): appeler le 0848 134 134 au

préalable. Si l'urgence n'est pas vitale (degrés 3 et 4), la centrale leur donnera un rendez-vous avec un médecin de garde de premier recours: le bon plan pour éviter d'attendre! Ce système a été introduit en 2015 aux urgences de l'HNE avec les médecins installés (lire ci-contre).

PÉDIATRIE En cas d'urgence vitale, composer le 144. Pour les urgences non vitales, la hotline pédiatrique (032 713 38 48), pilotée elle aussi par la centrale de la FUS, délivrera un rendez-vous à l'hôpital Pourtalès ou à la policlinique pédiatrique ouverte en juillet 2016 en ville de La Chaux-de-Fonds par l'HNE, en collaboration avec des pédiatres installés.

TROIS SITES Le service des urgences prend en charge toute personne adulte en état de détresse réelle ou ressentie, 24h/24, 365 jours par an, à l'hôpital Pourtalès et de La Chaux-de-Fonds. La policlinique de Couvet offre une permanence médico-chirurgicale 24h/24h, hors urgences vitales. Depuis janvier 2014, les urgences de l'HNE, site de Pourtalès, sont reconnues comme centre de formation de médecine d'urgence SSMUS Catégorie 2.

TROIS SMUR Le canton de Neuchâtel est bien loti en matière de Service mobile d'urgence et de réanimation: le Smur est doté de trois équipes basées à La Chaux-de-Fonds, Neuchâtel et Couvet. ●

Alliance avec les médecins installés

Plusieurs innovations ont été introduites simultanément en janvier 2015 avec le nouveau dispositif des urgences médicales du canton de Neuchâtel. Premièrement, les appels téléphoniques au 144 sont pris en charge par les spécialistes de la Fondation urgences santé (FUS) qui évaluent les cas et engagent les secours appropriés (lire texte principal).

Deuxièmement, le service de garde de la Société neuchâteloise de médecine (SNM) pour la médecine de garde adulte a été fondamentalement réorganisé: les 140 médecins de premier recours officient par tournus sur trois sites de l'Hôpital neuchâtelois pour les urgences non vitales (degrés 3 et 4), en collaboration avec le département des urgences. Concrètement, ils consultent de 19h-22h en semaine sur les sites de l'HNE-Portalès (Neuchâtel) et l'HNE-Chaux-de-Fonds et les week-ends/jours fériés de 12h-22h à l'HNE-Portalès, de 10h-20h à l'HNE-Chaux-de-Fonds et de 14h-18 à l'HNE-Couvet. Pour limiter le temps d'attente, il est conseillé d'appeler la centrale téléphonique pour les urgences non vitales au 0848 134 134 (également gérée par la FUS) qui pourra donner un rendez-vous sur l'un des sites hospitaliers, ce pour limiter au maximum les temps d'attente.

Les consultations nocturnes sont quant à elles assurées par l'HNE sur les sites de Pourtalès et de La Chaux-de-Fonds. La troisième modifica-

tion concerne les visites à domicile qui sont effectuées par les médecins de la société Médecins du Jura, du vendredi soir au dimanche soir dans l'ensemble du canton. Les médecins sont basés à Malvilliers et accomplissent une vingtaine de consultations à domicile par week-end. Ces nouveautés s'ajoutent à la création de la «Voie verte» fin 2014, filière de l'HNE dédiée aux urgences non vitales les jours de semaine. Les patients sont reçus et orientés par des infirmiers trieurs, qui évaluent le degré d'urgence sur la base de l'Echelle suisse de tri.

Chaque année, l'afflux augmente aux urgences: en 2015, par exemple, l'activité du département a crû de 16% à l'HNE. Cependant, le nouveau dispositif a été en mesure de faire face, même pendant les épidémies. «Depuis sa mise en service, il a été confronté à des affluences très élevées pendant les épisodes de grippe, de gastro-entérite ou la canicule», relève le Dr Dominique Bünzli, président de la commission de garde SNM, «mais il a bien fonctionné, même si l'attente a pu être un peu plus longue à ces périodes». Selon une enquête menée fin 2015, 86% des patients vus dans le dispositif de garde de la médecine de premier recours adulte se sont déclarés «très satisfaits» de la qualité de la prise en charge et 12% «plutôt satisfaits». Quant au délai de prise en charge, 80% des patients se sont dits «très satisfaits» et 18% «plutôt satisfaits». ●