

**Question écrite n°3472** - Sujet : Améliorations au sein des services d'urgences des établissements hospitaliers

**Auteur(s)** : Madame Cécile Hemmen, Députée

**Destinataire(s)** : Madame Lydia Mutsch, Ministre de la Santé; Monsieur Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale

**Date limite de réponse à la question** : 23-12-2017

**Evènement(s) :**

Date	Description	Liens
23-11-2017	Dépôt de la question	Document écrit de la question
18-12-2017	Réponse écrite de Madame Lydia Mutsch, Ministre de la Santé; Monsieur Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale	Document écrit de la réponse



Monsieur Mars Di Bartolomeo  
Président de la Chambre des Députés  
Luxembourg

Luxembourg, le 23 novembre 2017

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 de notre règlement interne, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Madame la Ministre de la Santé et à Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale :

Dans le cadre de la dernière Quadripartite, la Ministre de la Santé et le Ministre de la Sécurité sociale avaient annoncé des améliorations au sein des services d'urgence des établissements hospitaliers, sur base d'une analyse détaillée des flux existants et des processus en place.

Consciente du fait que les systèmes de prise en charge ne sont pas homogènes et que la gestion des services hospitaliers tombe sous la responsabilité des hôpitaux, je désire néanmoins poser les questions suivantes aux deux ministres :

1. Quels sont les processus qui sont actuellement analysés et qui est en charge de ces études ?
2. Est-ce que les travaux en cours incluent l'analyse des flux des patients, des modalités d'accueil, de tri et de prise en charge, les ressources à disposition des équipes médico-soignantes et les délais d'attente pour les patients ?
3. Est-ce qu'il est prévu de considérer également la prise en charge spécifique des enfants et des personnes âgées ?
4. Quand est-ce que les deux ministres comptent tirer les conclusions des pourparlers et dans quel délai les différentes mesures pourraient-elles être mises en place ?

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Cécile Hemmen  
Députée



CHAMBRE DES DÉPUTÉS  
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier suivi par Christian Alff  
Service des séances plénières et  
secrétariat général  
Tél : 466.966.223  
Fax : 466.966.210  
e-mail : calff@chd.lu

Monsieur Fernand Etgen  
Ministre aux Relations avec le Parlement  
Luxembourg

Luxembourg, le 23 novembre 2017

Objet : Question parlementaire n° 3472 du 23.11.2017 de Madame la Députée Cécile Hemmen

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer par la présente la question parlementaire sous objet.

Je vous prie de bien vouloir me faire parvenir la réponse du Gouvernement dans le délai d'un mois afin que je puisse la faire publier avec la question au compte rendu.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Mars Di Bartolomeo  
Président de la Chambre des Députés



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Santé

Dossier suivi par: JOME Laurent  
Tel: 247 85510  
Email: laurent.jome@ms.etat.lu

Monsieur le Ministre  
aux Relations avec le Parlement  
Service central de Législation  
43, boulevard Roosevelt  
L-2450 Luxembourg



Luxembourg, le 15 décembre 2017

**Concerne:** Question parlementaire n° 3472 du 23 novembre 2017 de Madame la Députée Cécile Hemmen

**Réf. :** 821x5bdea

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale et de la soussignée à la question parlementaire n° 3472 du 23 novembre 2017 de Madame la Députée Cécile Hemmen concernant les "améliorations au sein des services d'urgence des établissements hospitaliers".

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération très distinguée.

La Ministre de la Santé,

Lydia MUTSCH







**Réponse de Madame la Ministre de la Santé et de Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale à la question parlementaire n° 3472 du 23 novembre 2017 de Madame la Députée Cécile Hemmen concernant "Améliorations au sein des services d'urgence des établissements hospitaliers".**

---

Les défis liés au fonctionnement des services d'urgence des établissements hospitaliers luxembourgeois ont été un sujet récurrent à l'ordre du jour des dernières réunions du comité quadripartite, animées par la volonté des autorités publiques et de tous les acteurs du terrain de trouver des réponses durables au phénomène dit « d'engorgement » des services d'urgence.

Face à l'ampleur de l'enjeu et aux risques posés par l'engorgement, notamment pour les patients, les établissements hospitaliers et les professionnels médico-soignants, il fut décidé en mars 2017, d'un commun accord par le ministère de la Santé et le ministère de la Sécurité sociale, de compléter les réflexions par une analyse approfondie du fonctionnement des services d'urgence dans les différents sites des quatre centres hospitaliers. La réalisation d'une telle étude était considérée comme une étape essentielle pour une avancée objective dans ce dossier.

Les processus qui sont analysés dans le cadre de cette analyse, financée par les départements de la Santé et de la Sécurité sociale et la Caisse nationale de santé, couvrent l'ensemble des opérations ayant lieu au sein des services d'urgence, à partir de l'admission jusqu'à la sortie du patient, y compris la filière « patient debout », la filière « patient couché », la filière « SAMU », le circuit programmé et le circuit non programmé, ainsi que le flux en amont et en aval des patients.

La nature multi-facette de la problématique explique que l'audit est divisé en deux volets.

Le premier volet de l'audit couvre les points suivants:

- Module 1: Fonctionnement actuel des services d'urgence
- Module 2: Systèmes d'information
- Module 3: Description de l'activité non programmée 2016
- Module 4: Evénements indésirables, plaintes et violences
- Module 5: Cas traceurs : processus de prise en charge
- Module 6: Pilotage des services d'urgence interne et externe
- Module 7: Ressources disponibles et détermination des allocations de ressources
- Module 8: Maison médicale pédiatrique
- Module 9: Financement- Budgétisation

Le deuxième volet consiste en l'analyse systématique du processing et de l'organisation technique et logistique des flux au sein des services d'urgence des quatre établissements hospitaliers.

Les deux volets combinés de l'audit visent à obtenir une connaissance approfondie et précise de la population accueillie aux services d'urgence, de l'activité réelle des services d'urgence par rapport à l'activité renseignée, de l'organisation de ces services, des ressources disponibles en personnel soignant et médicaux ainsi que des outils et des systèmes d'information en place, permettant ainsi la prise de décisions appropriées afin de désengorger de manière durable des urgences. L'état des lieux





des différents éléments fût réalisé sur base de visites de chaque site d'accueil d'urgences et sur des entretiens avec les acteurs concernés.

Les travaux réalisés en relation avec les différents volets ont été régulièrement présentés au comité de pilotage regroupant les principales parties prenantes. Ce comité reçut la mission d'accompagner les travaux et d'adopter les rapports relatifs aux différents volets de l'audit. Les constats et solutions proposées en découlant ont également été discutés et approuvés dans le cadre d'une série d'ateliers thématiques, interdisciplinaires et intersectoriels, entre octobre et décembre 2017, dans le but de mettre en évidence certains thèmes pourvoyeurs d'engorgement et le développement des pistes d'amélioration.

Le périmètre de l'étude est très vaste et comprend l'ensemble des activités qui sont en relation avec le fonctionnement des services d'urgence et des facteurs qui y interviennent. L'ensemble du processus de prise en charge du patient est ainsi décortiqué et analysé :

- l'arrivée du patient aux urgences (incluant le mode d'arrivée, la raison du recours aux urgences),
- son séjour aux urgences : tri, prise en charge soignante, prise en charge médicale par les urgentistes, par les spécialistes.
- son départ des urgences : destination et mode de sortie.

Pour l'ensemble du processus, les délais d'attente disponibles ont été enregistrés.

Une étude de cas traceurs a été réalisée, notamment pour les cas d'accident vasculaire cérébral, d'infarctus du myocarde, pour les personnes de plus de 75 ans, etc.

Les ressources humaines des urgences ont elles aussi été analysées.

L'étude fournit par ailleurs une analyse des prises en charge alternatives aux urgences, comme le recours renforcé aux généralistes en journée ou encore aux maisons médicales de garde les soirs et les fins de semaine.

La question des délais d'attente est au centre de l'étude, car il s'agit d'un élément essentiel du droit de chacun d'accéder aux soins de santé requis par son état de santé au moment où il en a besoin. Les travaux ont permis de dresser un état des lieux des délais d'attente moyens et médians dans chaque établissement. L'étude a permis d'effectuer plusieurs exercices de simulation permettant d'apprécier l'impact de certaines mesures envisageables sur les temps d'attente.

L'étude adresse également la prise en charge pédiatrique. Plus précisément, l'analyse couvre les services d'urgence adultes et pédiatriques de tous les sites concernés en ce qui concerne notamment le nombre de passages, l'organisation médicale et soignants, l'orientation des enfants malades, les locaux de prise en charge, l'admission administrative et la sortie de ces patients ainsi que les délais. Un atelier de travail regroupant les différents intervenants, entre autre les pédiatres hospitaliers et de ville, a été spécifiquement consacré à la pédiatrie. Une attention particulière a été accordée à la Maison Médicale Pédiatrique de garde centralisée.



De même, l'analyse adresse en détail la prise en charge des personnes âgées au sein des services d'urgence des différents établissements. Les besoins spécifiques de cette catégorie de patients présentent en effet un véritable défi en termes d'organisation des services d'urgence. Un atelier spécifique a été consacré à la prise en charge des personnes âgées, intégrant les médecins des urgences, les cadres et personnels soignants, des représentants du ministère de la Famille et de l'Intégration, des gériatres et cadres de gériatrie a été tenu.

Les deux ministres ont présenté ce 15 décembre 2017 les principaux constats découlant de l'étude et les mesures principales proposées pour y remédier de manière durable dans une perspective à court, moyen et long terme.

Finalement il y a lieu de rappeler que des efforts visant à désengorger les urgences ont déjà été réalisés, notamment par l'allocation d'un montant de 2 millions d'euros qui fut intégré dans l'enveloppe budgétaire globale des dépenses du secteur hospitalier pour les années 2017 et 2018, permettant ainsi d'engager du personnel supplémentaire destiné spécifiquement aux services d'urgence.

La mise en œuvre concrète de ces mesures sera entamée dès le début de l'année prochaine, en concertation étroite avec toutes les parties prenantes, y compris les partenaires sociaux – représentés au sein de la Caisse nationale de santé – ainsi que les autres ministères concernés. A cette fin, une plateforme regroupant aussi les acteurs du terrain sera mise en place afin d'assurer la mise en œuvre efficace des mesures et actions pendant les années à venir.