

# Comment les urgences publiques peuvent-elles réduire leur temps d'attente?

Créé le 15/05/2013 à 15h34 -- Mis à jour le 15/05/2013 à 15h38



Illustration entrée des urgences à l'hôpital Tenon, Paris. ALEXANDRE GELEBART/20 MINUTES

## **HOPITAL - Attendre quelques minutes seulement aux urgences... Dans un hôpital privé francilien, c'est déjà le cas. Et pour le public: utopie ou possibilité?**

Dix minutes. C'est la durée maximale d'attente aux urgences de l'hôpital privé d'Antony (Hauts-de-Seine) entre son arrivée et le premier contact médical. Chiffre d'autant plus impressionnant que bon nombre de services d'urgences dans le public enregistre de longs temps d'attente, quatre, six, plus même dans certains cas.

«Nous ne sommes pas un exemple unique mais un exemple abouti après dix ans de travail pour apporter un service de qualité aux urgences», explique Stéphane Pardoux, directeur général de l'hôpital privé d'Antony. En l'occurrence, l'hôpital a optimisé son organisation pour faciliter la prise en charge des patients: mise en place de «circuits» courts, intermédiaires et longs en fonction du cas des patients, proximité de la radiographie et du laboratoire biologique pour des rendus de résultats en moins d'une heure et lits réservés tous les jours pour les patients d'urgence qui doivent être hospitalisés.

## **Enjeux et leviers comparables**

«Accueil et tri des patients, relation au plateau technique, gestion de l'après-urgences (l'aval) et notamment de l'hospitalisation, sont les trois enjeux à relever pour tout hôpital, privé ou public, pour fluidifier son service d'urgences», résume Luc Landman, fondateur d'Adopale, société conseil en organisation d'hôpitaux. Des enjeux comparables avec des leviers comparables en somme. Même si le public peut aussi travailler sur ces sujets, à propos des délais très courts d'attente, Luc Landman prévient: «Les hôpitaux publics ne doivent pas avoir d'objectifs chiffrés mais un objectif d'amélioration.»

En effet, plus qu'un statut privé ou public, c'est la typologie des clients de la zone géographique de l'établissement, l'offre de soins alentour, l'importance de la population qui va contraindre les services d'urgence. Les hôpitaux publics prennent généralement en charge des patients avec les pathologies les plus lourdes et accueillent de plus en plus de patients, ce qui rend difficile les optimisations spectaculaires des temps d'attente.

Bien que les dix minutes d'attente semblent inatteignables dans le public, de beaux résultats sont possibles. Luc Landman donne comme exemple le centre hospitalier de Cahors (Lot) qu'Adopale a accompagné. Au bout d'un an, le temps d'attente aux urgences a diminué de 16% grâce à une meilleure organisation du tri des patients et la mise en place de circuits courts.

## **Souplesse et réactivité**

Avant tout, il est question d'organisation donc. Ce que le directeur de l'hôpital privé d'Antony confirme. Et de rappeler également «l'importance de la volonté politique de l'établissement et du personnel médical» pour mener à bien les améliorations dans la qualité du service des urgences. L'implication de tous les services de l'hôpital est nécessaire notamment pour la gestion de l'aval qui demeure une charge particulièrement chronophage chez les urgentistes du public.

>> A lire: [Inquiétudes sur l'état de santé des urgences publiques](#)

Mais il ne faut pas oublier non plus que les hôpitaux privés bénéficient d'une réactivité plus souple et de moyens financiers plus importants qui les aident à s'adapter à l'augmentation du nombre de patients dans ses urgences et améliorer le temps de prise en charge à l'arrivée. En 2012 et début 2013, le nombre de patients admis aux urgences d'Antony a augmenté de 10%. A l'automne 2012, l'établissement a décidé d'étendre le service des urgences pour répondre à cette hausse. Pour cela, 500.000 euros ont été investis par la Générale Santé, propriétaire de l'hôpital d'Antony, six mois plus tard tout était en place. Par ailleurs entre 2010 et 2013, les effectifs de l'hôpital ont augmenté de 25%.

Ces investissements sont d'autant plus faciles à lever que les hôpitaux privés sont dans une logique de rentabilité. Si sa fréquentation augmente, l'hôpital se développe. Et qui dit qualité des urgences dit fidélisation des patients satisfaits qui n'hésiteront pas à revenir dans l'hôpital en question pour se faire soigner. «Les urgences constituent un secteur stratégique pour l'hôpital, elles représentent sa vitrine», conclut Luc Landman.

**Alexandra Luthereau**

<http://www.20minutes.fr/societe/1155811-20130515-comment-urgences-publiques-peuvent-elles-reduire-temps-dattente>